



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2022



İÇİNDEKİLER

Yönetimden	4-5
Genel Müdür Mesajı	6-7
Rapor Hakkında	8-9
Metro İstanbul Hakkında	10-11
Kilometre Taşları	12-5
Misyon ve Vizyon	16-17
Metro İstanbul Dünyası	18-19
Stratejik Yönetim	20-21
Kurumsal Yönetim	22
Temel Değerler, Etik ve Uyumluluk	23-30
Sürdürülebilirlik Yönetimi	31-36
Paydaşlar ile İletişim	37-39
Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim	40-43
Ekonomik Performans	44-45
Operasyonel Performans	46-48
Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme	49-58
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	59-62
Tedarik Zinciri Yönetimi	63
Çevresel Performans	64-65
Çevre Faaliyetleri	66-67
Döngüsel Ekonomi	68-69
Enerji Yönetimi	70-71
İklim Değişikliği ve Emisyonlar	72-73
Atık Yönetimi	74-75
Sosyal Performans	76-77
İş Sağlığı ve Güvenliği	78-79
Sosyal Sorumluluk	80-81
Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık	82
Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti	83-85
Ekler	86-87
Ek 1: Paydaşlar	88-89
Ek 2: Ekonomik Performans Göstergeleri	90
Ek 3: Çevresel Performans Göstergeleri	91
Ek 4: Sosyal Performans Göstergeleri	92-93
GRI İçerik İndeksi	94-99



YÖNETİMDEN



Genel Müdür Mesajı

Değerli Paydaşlarımız,

Sürdürülebilirlik, bugünümüzü ve geleceğimizi şekillendiren önemli bir kavramdır. Çevresel, sosyal ve ekonomik açılardan sürdürülebilir bir gelecek için her birimizin üzerimize düşen sorumluluğu yerine getirmemiz gerektiğine inanıyorum. Metro İstanbul olarak, kamu hizmeti anlayışıyla, sürdürülebilirlik ilkesini faaliyetlerimizin temelinde yer alması gereken bir unsur olarak kabul ediyoruz.



Özgür SOY

Metro İstanbul Genel Müdürü

Bu nedenle sizlere sunacağımız sürdürülebilirlik raporu ile kurumumuzun sürdürülebilirlik performansını değerlendirmek ve paydaşlarımızı bilgilendirmek istedik. Bu rapor, sadece mevcut faaliyetlerimizi ve sonuçlarımızı sunmakla kalmayacak, aynı zamanda geleceğe yönelik hedeflerimizi ve taahhütlerimizi de ortaya koyacaktır.

Faaliyetlerimizde çevresel etkileri azaltmak, toplumsal fayda sağlamak ve ekonomik değeri artırmak amacıyla bir dizi önemli adım atmış bulunmaktayız. Bu adımlar arasında enerji verimliliği projeleri, atık yönetimi, sosyal sorumluluk projeleri ve paydaş ilişkilerini güçlendirme faaliyetleri bulunmaktadır. Bunlara ek olarak, "Önce İnsan" anlayışımızla çalışanlarımızın ve yolcularımızın sağlığı ve güvenliği önceliklerimiz arasındadır.

Metro İstanbul gibi büyük bir yapıyı sürdürülebilir bir şekilde yönetmek için kurumsallaşmanın öneminin farkındayız. 2020 yılında başlattığımız EFQM mükemmellik yolculuğunda 2022 yılında 6 yıldız alarak dünyanın ilk ve tek 6 yıldızlı raylı sistem işletmecisi olmanın gururunu yaşadık.

Toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda 2019 yılında başlattığımız büyük dönüşüm kapsamında yaptığımız çalışmalar ile 2022 yılında pek çok ödüle layık görüldük. Türkiye Kalite Derneği'nden (KalDer) Türkiye Mükemmellik Ödülü'nü alırken, toplumsal cinsiyet eşitliği çalışmalarımız "En İyi Uygulama" olarak gösterildi. Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği'nden (UITP) Avrupa Bölgesi Jüri Özel Ödülü'nü aldık.



Kadın tren sürücülerinin istihdamına yönelik çalışmalarımız Sosyal Demokrasi Vakfı tarafından Toplumsal Cinsiyet Eşitliğine Yönelik En İyi Uygulama olarak ödüllendirildi.

İstanbul'a yeni kültür-sanat, etkinlik ve buluşma mekanları da kazandırmaya devam ediyoruz. 2021 yılında açılışını yaptığımız Taksim Yaklaşım Tüneli ile bu sene ilk kez İstanbul Bienali'nin mekanları arasında yer aldık. Taksim CCR binamızın bir bölümünü Sevgi Soysal Kütüphanesi'ne dönüştürdük ve her gün yüzlerce gencimizi ağırlıyoruz. Metro alanlarında düzenlenen sergiler, Metro İstanbul Yaz Okulu ve Açık Hava Sinema Günleri gibi pek çok etkinliğimiz ile İstanbul'a yıl boyunca renk kattık.

Metro İstanbul teknolojiyi sadece kullanan değil, üreten bir şirket olarak, sektörün gelişimine liderlik etmektedir. Yerli teknolojileri üretmek ve ihraç etmek amacıyla kurduğumuz Metro İstanbul Ar-Ge Merkezimiz için tescil belgemizi aldık. Sadece İstanbul için değil Türkiye'nin dört bir yanı ve

Ortadoğu'dan Afrika'ya pek çok ülkede proje çalışmaları yürütüyoruz.

Alanında uzman mühendislerimiz ile 34 adet yeni nesil tramvay aracı için tasarım ve mühendislik çalışmalarımızı tamamladık, Cumhuriyetimizin 100. yılında üretim için düğmeye basmayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızda daha fazla yol almamız gerektiğinin bilinci ile gelecek dönemlere yönelik hedeflerimizi bu raporda belirtiyor ve sürekli iyileştirme çabalarımızı sürdüreceğimizi taahhüt ediyoruz. Ayrıca paydaşlarımızın geri bildirimlerini dikkate alarak, sürdürülebilirlik performansımızı daha da artırmak için çalışmalarımıza devam edeceğiz.

2022 yılı Sürdürülebilirlik Raporumuzu siz değerli paydaşlarımıza sunarken, Cumhuriyetimizin 100. yaşını kutlayacağımız 2023 yılının ülkemiz, kentimiz ve şirketimiz için sağlıklı, huzurlu, bereketli ve başarılarla dolu bir yıl olmasını diliyorum.

RAPOR HAKKINDA

Metro İstanbul olarak bu yıl ikincisini yayınladığımız sürdürülebilirlik raporumuz ile 2022 yılında gerçekleştirdiğimiz faaliyetler kapsamında yarattığımız değer ve etkinin yönetilmesi konusundaki yaklaşımımızı, sürdürülebilirlik önceliklerimizi, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (BMSKA) destek verilmesine yönelik faaliyet ve performans sonuçlarımızı tüm paydaşlarımıza sunmayı amaçlıyoruz.

Bu rapor, Küresel Raporlama İnisiyatifi olan 2021 GRI indeksi referans alınarak hazırlanmıştır. Rapor içeriğinin temelini oluşturan öncelikli konular, GRI Standartları'nda belirtilen raporlama ilkelerine uygun olarak gerçekleştirilen süreçler sonucunda elde edilmiştir. Raporun kapsamını, 1 Ocak - 31 Aralık 2022 tarihleri arasında Metro İstanbul bünyesinde gerçekleştirilen faaliyetler oluşturmaktadır. Gelecek yıllarda raporlama çalışmalarımızı yine yıllık olarak mevcut standart ve metodolojiyi takip ederek gerçekleştirmeyi hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik faaliyetlerimiz ve raporlama çalışmalarımız ile ilgili her türlü görüş ve önerilerinizi surdurulebilirlik@metro.istanbul adresinden bize iletebilirsiniz.

METRO İSTANBUL HAKKINDA

16 Ağustos 1988'de başlayan yolculuğumuz 34. faaliyet yılımızı geride bırakırken; 207,75 kilometre uzunluğundaki 18 hattımızda devam ediyor.

Şirketimiz, raylı sistem işletmeciliğinden teknik bakıma, Ar-Ge ve proje üretiminden müşavirlik hizmetlerine ve raylı sistemler sektörüne nitelikli teknik personel yetiştirmek amacıyla kurduğumuz Metro Akademi'ye faaliyet gösterdiği tüm alanlarda büyümesini istikrarlı bir şekilde sürdürüyor.

İstanbul gibi dünyanın sayılı metropollerinden birinde sürdürülebilir toplu taşımacılığın en önemli unsurunun raylı sistemler olduğu bilincini taşıyarak; büyüyen ağıımız ile birlikte hizmet kalitemizi de sürekli geliştiriyoruz.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin (İBB) raylı sistemleri, toplu ulaşımın omurgası olarak konumlandırmak vizyonu doğrultusunda tüm ulaşım türleri ile entegre bir şekilde işletmemizi gerçekleştiriyoruz.

Tüm faaliyet alanlarımızda üst düzey bir hizmet anlayışı ile hareket ediyor, mükemmel yolculuk deneyimi stratejik amacımıza paralel olarak yolcularımızın ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda dakik, konforlu, ekonomik, çevreci, teknolojik ve güvenli ulaşım hizmeti sağlamayı, yaşamı kolaylaştırmayı ve metro alanlarının cazibesini artırarak yaşam alanları haline getirmeyi temel görevimiz kabul ediyoruz.

Deneyimli teknik kadromuz ile trenlerimizin bakım ve onarımını kendimiz gerçekleştiriyoruz. Dünyada bu kabiliyete sahip 4 raylı sistem işletmecisinden biri konumundayız.

Alanında uzman mühendislerimiz ile yurt içi ve yurt dışına projeler üretiyoruz. 2022 yılında tescilini aldığımız Metro İstanbul Ar-Ge Merkezi ile sektörümüzün dışa bağımlılığını azaltmak amacıyla projeler geliştiriyoruz.

İstanbul'un kaynaklarını verimli kullanma stratejik amacımız ile 1,5 milyon metrekareyi aşkın kapalı alanımızda bulunan atıl durumdaki noktaları 2021 yılından bu yana şeffaf bir şekilde ihaleye açarak yolcularımızın ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri ticari alanlar oluşturuyoruz.

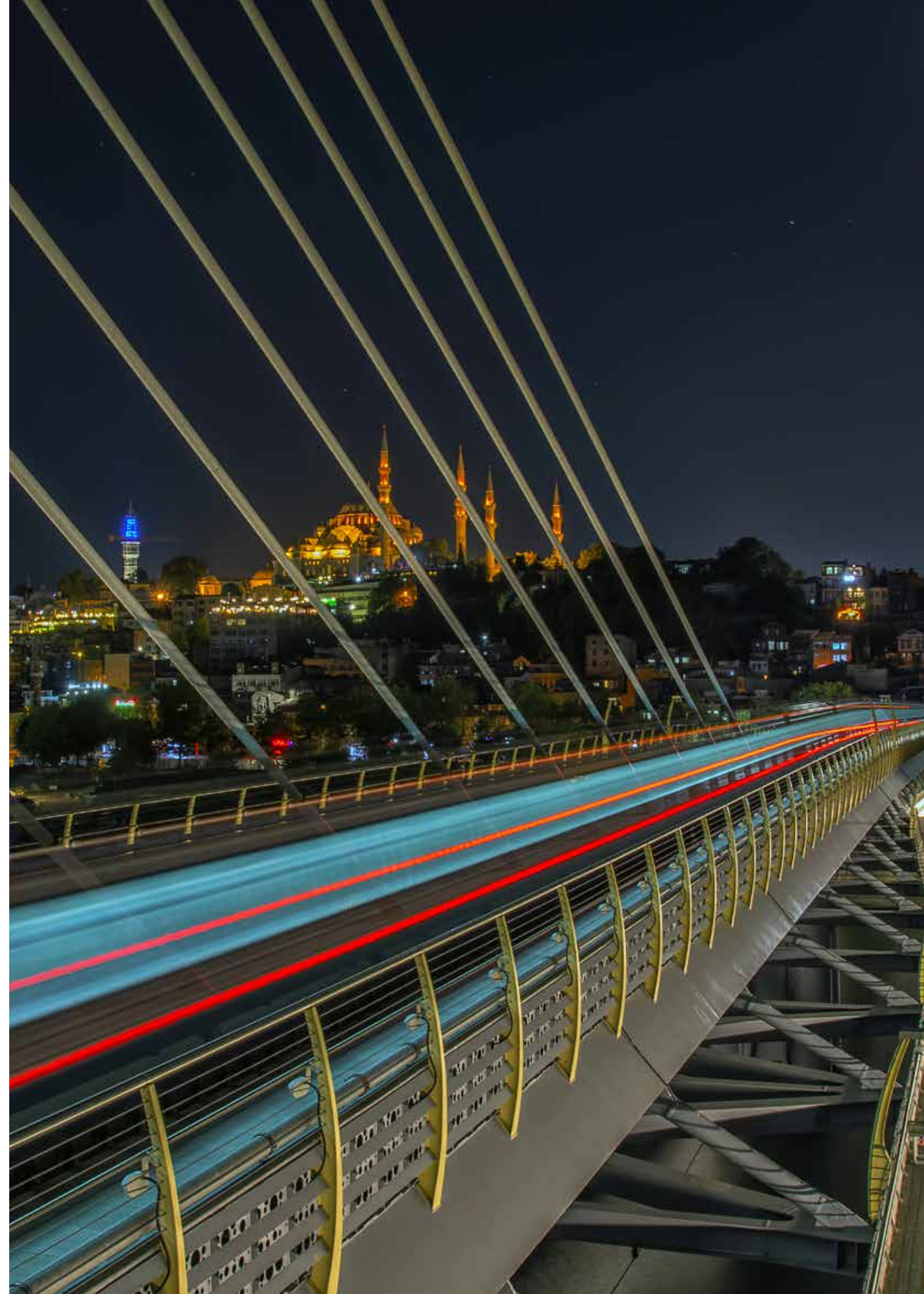
İstanbul'un Metro İstanbul'u olarak hayata geçirdiğimiz ve planladığımız uygulamalardan aldığımız güç ile İstanbulluların en çok tercih ettiği taşıt olmak ve raylı sistemler alanındaki birikimimiz ile sektörün gelişimine liderlik etmek vizyonumuz doğrultusunda gururla ilerliyoruz.

KİLOMETRE TAŞLARI

- 1988 Metro İstanbul İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından İstanbul Ulaşım A.Ş. adıyla kuruldu.
- 1989 M1 Yenikapı-Atatürk Havalimanı Metro Hattı'nın ilk aşaması olan Aksaray-Otogar arası hizmete açıldı.
- 1992 T1 Kabataş-Bağcılar Tramvay Hattı'nın ilk aşaması olan Topkapı-Sirkeci arası tamamlandı.
- 1993 TF1 Maçka-Taşkışla Teleferik Hattı faaliyete başladı.
- 1994 T1 Kabataş-Bağcılar Tramvay Hattı'nın ikinci aşaması olan Topkapı-Zeytinburnu bölümü hizmete alındı.
- 1996 T1 Kabataş-Bağcılar Tramvay hattı Sirkeci'den Eminönü'ne uzatıldı.
- 1999 Metro İstanbul tarafından tasarlanan ve üretilen ilk yerli tramvay aracı olan İTA 2000 işletmeye alındı.
- 2000 M2 Yenikapı-Haciosman metro hattının ilk aşaması olan Taksim-4.Levent arası istasyonlar hizmete açıldı.
Metro İstanbul ISO-9001 sertifikası aldı.
- 2002 Metro İstanbul Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) üyesi oldu.
M1 Yenikapı-Atatürk Havalimanı Metro Hattı'nın DTM-İFM ve Atatürk Havalimanı istasyonları hizmete alındı.
- 2003 T3 Kadıköy-Moda Tramvay Hattı işletmeye alındı.
- 2005 T1 Tramvay Hattı Eminönü'nden Fındıklı'ya uzatıldı.
Metro İstanbul UITP'nin sürdürülebilir gelişme beyannamesini imzaladı.
TF2 Eyüp-Piyer Loti Teleferik Hattı hizmete açıldı.
M1B Otogar-Bağcılar Metro Hattı'nın temeli atıldı.
- 2006 F1 Taksim-Kabataş Füniküler Hattı işletmeye alındı.
T1 Tramvay Hattı Fındıklı'dan Kabataş'a uzatıldı.
T2 Zeytinburnu-Bağcılar Tramvay Hattı açıldı.

- 2007 Metro İstanbul ISO 14001 ve OHSAS 18001 sertifikalarını aldı.
T4 Topkapı-Mescid-i Selam Hattı'nın ilk aşaması olan Şehitlik-Mescid-i Selam arasında açıldı.
- 2009 M2 Yenikapı-Haciosman Metro Hattı'nın kuzeyde Atatürk Oto Sanayi ve güneyde Şişhane istasyonları açıldı.
Metro İstanbul, Avrupa Birliği EN 13816 Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi sertifikasını aldı.
T4 Hattı'nın Şehitlik-Topkapı uzatması açıldı.
Metro İstanbul tarafından tasarlanan ve üretilen 2 adet İTA 2009 tramvay aracı hizmete başladı.
- 2010 M2 Yenikapı-Haciosman Metro Hattı'nda Darüşşafaka ve Seyrantepe istasyonu hizmete girdi.
- 2011 T1 ve T2 tramvay hatları birleştirildi.
M2 Yenikapı-Haciosman Metro Hattı'nda Haciosman istasyonu hizmete açıldı.
Metro İstanbul, EFQM çalışmalarına başladı ve KalDer'in Ulusal Kalite Hareketi'ne üye olarak İyi Niyet Beyannamesi'ni imzaladı.
Metro İstanbul'a İstanbul'daki raylı sistem hatlarının 30 yıllık işletme yetkisini veren İBB meclis kararı alındı.
Metro İstanbul, Pakistan Pencap Eyaleti Hükümeti'nin kefil olduğu Lahore Transport Co. ile Lahor'daki 60 km uzunluğundaki 3 metrobüs hattı için ilk uluslararası Mühendislik & Müşavirlik sözleşmesini imzaladı.
Metro İstanbul'un işletmesini yaptığı hatların günlük yolcu sayısı 1.000.000'u aştı.
- 2012 M1B Metro Hattı'nda bulunan Esenler istasyonu yeniden inşa edilerek hizmete açıldı.
22 km uzunluğundaki M4 Kadıköy-Kartal Metro Hattı hizmete açıldı.
Metro İstanbul, yurt dışı mühendislik faaliyetleri alanında katıldığı Uluslararası 'Medine-i Münevvere, Toplu Ulaşım İçin Müşavirlik Hizmetleri ve Metro Projesinin Ön Tasarımı' ihalesinde birinci oldu.
- 2013 M3 Kirazlı-Olimpiyat-Metrokent-Başakşehir Metro Hattı hizmete alındı.
M1B Yenikapı-Kirazlı Metro Hattı hizmete alındı.
M1 Aksaray istasyonu A girişi yenilenerek hizmete alındı.
M4 Kadıköy-Kartal Metro Hattı'nda Ayrılık Çeşmesi istasyonu hizmete alındı.

- 2014 ● M2 Yenikapı-Haciosman Metro Hattı'nda Yenikapı, Haliç ve Vezneciler istasyonları hizmete alındı.
- 18 adet İTA aracı T4 Topkapı-Mescid-i Selam Tramvay Hattı'nda kullanılmaya başlandı.
- M1A ve M1B Metro Hatlarına hizmet verecek olan Yenikapı istasyonu işletmeye açıldı.
- 2015 ● M6 Levent-Boğaziçi Ü./Hisarüstü Metro Hattı hizmete açıldı.
- 2016 ● Şirketin ticari unvanı ve kurumsal ismi "Metro İstanbul" olarak değiştirildi.
- M4 Metro Hattı'nın Kartal-Tavşantepe uzatması hizmete açıldı.
- 2017 ● M5 Üsküdar-Çekmeköy Metro Hattı'nın Üsküdar-Yamanevler arasındaki ilk 9 istasyonu hizmete açıldı.
- 2018 ● M5 Üsküdar-Çekmeköy Metro Hattı'nın ikinci etabı olan Yamanevler-Çekmeköy arası hizmete açıldı.
- 2019 ● 6 metro hattımızda (M1A-M1B-M2-M4-M5-M6) Gece Metrosu seferlerine başlandı.
- 2020 ● M7 Kabataş-Esenyurt Metro Hattı'nın ilk aşaması Mecidiyeköy ile Mahmutbey arasında hizmete açıldı.
- Metro İstanbul, Türkiye Kalite Derneği'nin EFQM Mükemmellik Modeli doğrultusunda iyi niyet bildirgesi imzaladı ve yapılan yetkinlik değerlendirmesi sonucunda 3 yıldız aldı.
- 2021 ● T5 Eminönü-Alibeyköy Cep Otogarı Tramvay Hattı'nın ilk aşaması Cibali ile Alibeyköy Cep Otogarı arasında hizmete açıldı.
- T3 Kadıköy-Moda Tramvay Hattı'nda Moda ve Mühürdar durakları arasına Rızapaşa durağı ilave edildi. Böylece hattın istasyon sayısı 11'e çıktı.
- M9 Ataköy-Olimpiyat Metro Hattı'nın birinci etabında yer alan Bahariye ve Masko istasyonları, İkitelli Sanayi, Ziya Gökalp Mahallesi ve Olimpiyat istasyonları ile birleştirilerek Bahariye-Olimpiyat arasında hizmete açıldı.
- Metro İstanbul; Türkiye Kalite Derneği'nin EFQM Mükemmellik Modeli doğrultusunda yaptığı yetkinlik değerlendirmesi sonucunda Türkiye'nin ilk ve tek 5 Yıldız alan raylı sistem işletmecisi oldu.
- 2022 ● Fevzi Çakmak-Hastane, Yayalar-Şeyhli, Kurtköy ve Sabiha Gökçen Havalimanı istasyonlarının hizmete açılması ile M4 Kadıköy-Sabiha Gökçen Havalimanı Metro Hattı 23 istasyona ulaştı.
- F4 Boğaziçi Üniversitesi/Hisarüstü-Aşıyan Füniküler Hattı hizmete açıldı.
- Metro İstanbul'un 15'inci yerleşkesi Ümraniye'de açıldı. Türkiye'nin en büyük kent içi raylı sistem merkezi olan yerleşkeye Türk demir yollarının öncüsü, TCDD'nin kurucusu ve ilk genel müdürü Behiç Erkin'in adı verildi.
- Metro İstanbul, Türkiye Kalite Derneği'nin (KalDer), Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM) Mükemmellik Modeli doğrultusunda gerçekleştirdiği yetkinlik değerlendirmesi sonucunda 600 puanı geçerek dünyanın ilk ve tek 6 yıldızlı raylı sistem işletmecisi oldu.
- M7 Yıldız-Mahmutbey Metro Hattı'nın Fulya ve Yıldız istasyonları tamamlandı.
- M8 Bostancı-Dudullu Metro Hattı tamamlandı.
- Metro İstanbul Ar-Ge Merkezi açıldı. Böylelikle Metro İstanbul, Türkiye'nin tescilli tek aktif Ar-Ge Merkezi'ne sahip raylı sistem işletmecisi oldu.



MİSYON VE VİZYON

Misyon

İstanbul'da kent içi hareketliliğin omurgasını oluşturan, çevreci, konforlu, dakik, eğlenceli, teknolojik ve ekonomik ulaşım çözümleri sunarak, şehrin cazibesini ve yaşam kalitesini yükseltmek.

Vizyon

İstanbuluların en çok tercih ettiği taşıt olmak ve raylı sistemler alanındaki birikimimiz ile sektörün gelişimine liderlik etmek.

Misyon Beyanı

Raylı sistem işletmecilik hizmetinin yanı sıra proje üreticisi ve uygulayıcısı bir şirket olarak, geliştirdiğimiz teknolojilerle sektöre yön vermeyi amaçlamaktayız. Misyon beyanımız ana hatlarıyla aşağıdaki bileşenlere sahiptir.

Kent içi hareketliliği ve yaşam kalitesini geliştirmek/artırmak: Metro İstanbul sürdürülebilir ve dayanıklı bir gelecek için İstanbul'un eşsiz coğrafyası ve tarihi değerleriyle uyumlu, güvenli, entegre, erişilebilir ve ödenebilir hareketlilik seçeneklerinden oluşan karma bir yapı sunan, insan ve çevre odaklı, yenilikçi ve kapsayıcı bir ulaşım sistemi sunmaktadır. İstanbullulara metro alanlarında sanatın farklı dallarına ait eserler sergilemeyi ve keyifli etkinliklere ev sahipliği yaparak metro alanlarını kültür-sanat kavşakları haline getirmeyi hedefleyen Metro İstanbul, şehrin yaşam kalitesini artırırken metro alanlarını da şehrin cazibe merkezlerinden biri olarak konumlandırmaktadır.

Yaşamı sürdürülebilir kılmak: Gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak için çevreci ulaşım türü olan raylı sistemlerin yaygınlaşması tüm dünyada gelişmişlik göstergelerinden biridir. Bu doğrultuda, dünyanın sayılı metropollerinden biri olan İstanbul'da trafikteki kara yolu taşıtlarının sayısını azaltarak metro ve tramvayları ulaşımın omurgası konumuna getirmek, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin (İBB) ulaşım vizyonunda yer almaktadır. İşletmesini yaptığımız hatlarımızda erişilebilirlik ve kapsayıcılığı her zaman ön planda tutarken, sürdürülebilir bir gelecek için kısıtlı kaynakların etkin kullanımına önem vermekteyiz.



Teknoloji üretmek: Metro İstanbul, 34 yıllık işletmecilik tecrübesinin yanı sıra 24 yıllık proje deneyimine sahip bir şirkettir. Teknolojiyi sadece kullanan değil aynı zamanda üreten bir şirket olarak, işletmecilik deneyimimizden edindiğimiz bilgi birikimi sayesinde sektörün ihtiyaçlarını bilmekte ve bu ihtiyaçlar doğrultusunda çevik yaklaşımlarla çözüm odaklı projeler geliştirmekteyiz. Sektörde yerleşmeyi sağlayarak dışa bağımlılığı azaltırken hem zamandan hem de paradan tasarruf sağlamaktayız.

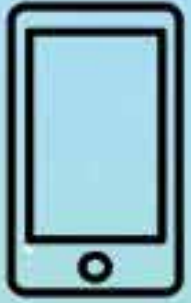
Sektöre yön vermek: İşletmecilik ve bakım-onarımdan gelen bilgi ve tecrübemizi kamu ve özel sektör kuruluşları ile paylaşarak ulaştırma sektörünün ve özellikle raylı sistemlerin en karmaşık problemlerine entegre, uygulanabilir, yönetilebilir ve sürdürülebilir çözümler üretmekteyiz.

Ar-Ge ve tasarım çalışmalarımız ile son teknoloji ürün ve hizmetleri üretip kullanarak sektörün gelişimine katkı sağlamakta, Türkiye'nin gurur duyduğu kent içi raylı sistemler alanında dünyanın önde gelen işletmecilerinden ve proje üreten mühendislik şirketlerinden biri konumunda yer almaktayız.

Metro İstanbul Dünyası



872
YOLCU
BİLGİLENDİRME SİSTEMİ



232
DİJİTAL İNFO PANO



15
YERLEŞKE

10.212
KAMERA



210
İSTASYON

%99
ZAMANINDA
SEFER
GERÇEKLEŞTİRME
ORANI

1.918.739
SEFER SAYISI

110.076.166
ARAÇ KM YILLIK



**MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ
%87**

1.015
ARAÇ

**YOLCU SAYISI
760.625.243**

**YÜRÜYEN
MERDİVEN
1.723**

%99
Erişilebilirlik
(T4 Cumhuriyet istasyonu hariç)



221.784
EKİPMAN

207,75
AĞ UZUNLUĞU

18
HAT

552
ASANSÖR



62
YÜRÜYEN BANT



STRATEJİK YÖNETİM



KURUMSAL YÖNETİM

ORGANİZASYON ŞEMASI



Yönetim Kurulu

1. Zeynep Neyza AKÇABAY	Yönetim Kurulu Başkanı
2. Alper YEĞİN	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
3. Serap ÖBEKÇİ	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
4. Tonguç ÇOBAN	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
5. Adnan GÜLOĞLU	Yönetim Kurulu Üyesi
6. Ali ÖZTÜRK	Yönetim Kurulu Üyesi
7. Alper YILMAZ	Yönetim Kurulu Üyesi
8. Banu ERTURAN	Yönetim Kurulu Üyesi
9. Cemil ÖZTÜRK	Yönetim Kurulu Üyesi
10. Gülşen AKIN	Yönetim Kurulu Üyesi
11. İsmail AYDIN	Yönetim Kurulu Üyesi
12. Mehmet Aslan DEĞİRMENCİ	Yönetim Kurulu Üyesi
13. Mehtap AKTAŞ	Yönetim Kurulu Üyesi
14. Muhammed YAVUZ	Yönetim Kurulu Üyesi
15. Okan YILMAZ	Yönetim Kurulu Üyesi
16. Ozan BİRCAN	Yönetim Kurulu Üyesi
17. Özgür SOY	Yönetim Kurulu Üyesi
18. Tarık AKMAN	Yönetim Kurulu Üyesi
19. Yusuf LİMON	Yönetim Kurulu Üyesi

Metro İstanbul'da kurumsal yönetim ilkeleri; şirketin işleyişinde yasalara uyum, etik değerlere bağlılık, iş süreçlerinin şeffaflığı ve hesap verilebilirliği, paydaşlarla ilişkilerin etkin yönetimi ve risk yönetimini içermektedir. Metro İstanbul, bu ilkeleri benimseyerek yönetim süreçlerini düzenli olarak gözden geçirmekte ve gerekli iyileştirmeleri yapmaktadır.

Metro İstanbul, zorunlu ve yönetsel kurul/komisyonların yanı sıra kurduğu diğer hat komiteleri, disiplin bazlı teknik komisyonlar ve katılım sağladığı kurul/komisyonlarla da kurumsal yönetişimini güçlendirmektedir.

Kuruluşa bağlı sürdürülebilirlik kapsamındaki kurul ve komisyonlar aşağıdaki gibidir;

Zorunlu Kurul/Komisyonlar

- İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu
- Disiplin Kurulu
- KVKK Komisyonu
- Endüstriyel İlişkiler Kurulu
- Kaza İnceleme Komisyonu (KİK)
- Kaza Önleme Komisyonu (KÖK)
- Sağlık Komisyonu
- Kurum Arşivi Ayıklama ve İmha Komisyonu

Yönetmel Kurul/Komisyonlar

- Stratejik Plan Kurulu
- Enerji Yönetimi Komisyonu
- EFQM İdari Kurul
- EFQM İcra Komisyonu
- Etik Kurulu
- Kurumsal Risk Yönetimi Kurulu
- Müşterinin Sesi Kurulu
- Yerleşke Yönetim Kurulu
- Sosyal İhtiyaçlar Kurulu
- Liyakat Kurulu
- İletişim Kurulu
- Öneri Değerlendirme Kurulu
- Proje Değerlendirme Kurulu

Kurumumuz stratejik plan, sürdürülebilirlik raporu, faaliyet raporu, finansal bilgiler ve yolcu istatistikleri gibi kamuya açık bilgilerini doğru, eksiksiz, adil ve anlaşılır bir biçimde Metro İstanbul web sitesinde paylaşmaktadır.

Kurumsal olgunluk ve sürdürülebilir kurumsal başarı seviyesini artırarak yönetim ve iş süreçlerini daha da iyileştirmek amacıyla 2020'de EFQM Modeli'nin uygulanması ile ilgili çalışmalarını başlatan Metro İstanbul, Türkiye Kalite Derneği'nin (KalDer), Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM) Mükemmellik Modeli doğrultusunda yaptığı yetkinlik değerlendirmesi sonucunda "Cinsiyet Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık" iyi uygulamalarıyla 6 yıldız alarak Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün sahibi olmuştur. (Kasım 2022).



OUTSTANDING ORGANISATION



METRO İSTANBUL

Is Recognised as
a 6-star organisation using
the EFQM Model

November 2022

Russell Longmuir
CEO, EFQM

SN: REC2211016607
This certificate is valid for 3 years.



Metro İstanbul yolcuları, çalışanları, tedarikçileri ve tüm paydaşları için şeffaf, hesap verilebilir, güvenilir, etkin, eşitlikçi, hukukun üstünlüğünü gözetken bir yönetim yapısına sahiptir. Yönetişim sistemimiz, üst yönetimimiz ile hesap verdiğimiz kurum ve kuruluşlar ile ilişkiyi tarif etmektedir. Bu kapsamda stratejik plan mevzuat analizi ile yükümlülüklerimiz belirtilmiştir.

Metro İstanbul'da performansın dönemsel olarak değerlendirildiği, ilerlemenin izlendiği ve ana kararların alındığı yönetim toplantıları yapılmaktadır.

Üyeliklerimiz

1. İstanbul Ticaret Odası
2. İstanbul Sanayi Odası
3. TÜRSİD – Tüm Raylı Sistem İşletmeciler Derneği
4. COMET - Uluslararası Metro İşletmeleri Kıyaslama Organizasyonu
5. KALDER – Türkiye Kalite Derneği
6. UITP – Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği
7. MİKSEN – Mahalli İdareler Kamu İşveren Sendikası



DEĞERLERİMİZ



Metro İstanbul, raylı sistem toplu taşımacılık hizmetlerinin, ayırım gözetmeden, İstanbul'un talep ve ihtiyaçlarını dikkate alacak ve karşılayacak şekilde sunulmasını esas alır.



Metro İstanbul, raylı sistem toplu taşıma hizmetlerinin, gelecek kuşakların bugünkü çevre varlıklarından mahrum bırakılmaksızın yürütülmesini sağlayarak çevreye; İstanbulluları ve onlara hizmet eden çalışanlarının memnuniyetlerini temel önceliklerden sayarak, insana duyarlılığı benimser.



Metro İstanbul, dünyada değişen trendlere ve yeni gelişen teknolojilere hızlı ve etkin bir şekilde adapte olarak, küresel ölçekte en iyi uygulamaların dikkate alındığı çözüm odaklı yöntemlerin esasını kabul eder.



Metro İstanbul, tüm hizmet alanlarında tüm kaynakların etkin kullanımında; İstanbullulara karşı her konuda açık ve şeffaf olacağını taahhüt eder, hesap verme sorumluluğunu esas kabul eder, tüm hizmetlerini ve iş süreçlerini evrensel düzeyde kabul görmüş hukuki ve sosyal normlar çerçevesinde yürütür.



Metro İstanbul, tüm paydaşlarının, farklı kesimlerin, İstanbul'un tüm renklerinin ihtiyaç ve beklentilerine eşit uzaklıktadır, kadın istihdamına önem verir tüm hizmetini bu farklı kesimlerin katılımcı olabileceği gibi kurgular.



Metro İstanbul, geleceği çok iyi okur, mevcut durumu ve geleceği erkenden yorumlar ve bu yorumladıklarını hızlıca aksiyona çevirir, Ar-Ge ve Tasarım Mühendislik çözümleri sunar, inovasyon süreçlerini başarı ile yönetir, yeni iş modellerinin başarı hikayelerini anlatır, ana faaliyet alanına yönelik yeni jenerasyon modellerini geliştirir ve uygular, zamanın gereklerini takip eder, yeni fikir ve girişimlere destek verir.



Metro İstanbul, Türkiye'yi temsil eden dünya markasıdır ve 34 yıllık bilgi ve deneyime uzman kadroya sahip köklü şirket, yatırımlar yapar, kapasitesini artırır, kurumsal disiplinler ve süreçlere sahiptir, teknolojiyi üretir ve yönetir.



Yolcularına güler yüzlü ve mükemmel hizmet sunmak Metro İstanbul'un ana odağıdır. Metro İstanbul, alınan her karar ve aksiyonla verilen hizmete ve yolcusuna fayda sağlamak bilinci ile çalışır. Güvenli, konforlu, dakik, ekonomik hizmet üretir, kendisini sürekli geliştirir, yolcusunu dinler, proaktif çözümler geliştirir. Önceliklerini yolcunun önceliklerini belirler.

ETİK VE UYUM

Metro İstanbul'un Etik İlkeleri, çalışanların görevlerini yerine getirirken kamu hizmeti bilinci, halka hizmet bilinci, hizmet standartlarına uyum, amaç, misyon ve vizyona bağlılık, dürüstlük, tarafsızlık, saygınlık, güvenilirlik, nezaket, saygı kurallarına uyma, yetkili makamlara bildirimde bulunma, görev ve yetkileri menfaat sağlama amacıyla kullanmama, hediye kabul etmeme ve vermeme, ticari sırları koruma, saydamlık, sosyal sorumluluk ve çevre bilinci, eşitlik ve çeşitlilik, mobbing ve cinsel tacizle mücadele gibi konuları içermektedir.

Etik ihlallerin bildirim konusunda Metro İstanbul, çalışanlarına güvenli ve güvenilir bir mekanizma sunmaktadır. Çalışanlar, etik ihlalleri konusunda web sitesi, e-posta gibi kanallar aracılığıyla bildirimde bulunabilir ve bu bildirimler, Etik Kurulu tarafından değerlendirilerek gerekli aksiyonların alınması sağlanır. Etik Kurulu, etik ihlalleri değerlendirmek ve ilgili yaptırımları belirlemek amacıyla toplanır ve gizlilik ilkesine uygun bir şekilde hareket eder. Disiplin kuruluna yönlendirilen ihlaller ise Disiplin Yönetmeliği çerçevesinde ele alınır ve gerekli yaptırımlar uygulanır.

Genel Müdür'e bağlı olarak faaliyet gösteren Etik Kurul, etik kural ihlallerini değerlendirerek, takip edilmesi gereken yol, yöntem ve uygulamalarla ilgili tavsiyelerde bulunur. Bu sayede, etik değerlerin korunması ve kurumun etik standartlarının sürdürülebilir şekilde sağlanması hedeflenir.

Metro İstanbul etik ve uyum konusunda paydaşlara, meslektaşlara, uygulama ortamlarına ve toplumun geri kalanına karşı sorumluluklarını profesyonel olarak yerine getirmektedir. Metro İstanbul, etik değerlere bağlılık konusunda çalışanlarını sürekli olarak bilgilendirmekte ve farkındalık yaratmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) Birleşmiş Milletlere üye ülkeler tarafından Eylül 2015'te Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nda kabul edilip, 1 Ocak 2016 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Yoksulluğu ortadan kaldırmak, gezegenimizi korumak, eşitsizlik ve adaletsizlikle mücadele etmek hedefiyle 2030 yılında tamamlanacak bir yol haritası olan 17 evrensel hedef, ülkelerin olduğu kadar iş dünyasının da yönetim modellerine entegre edilmektedir.

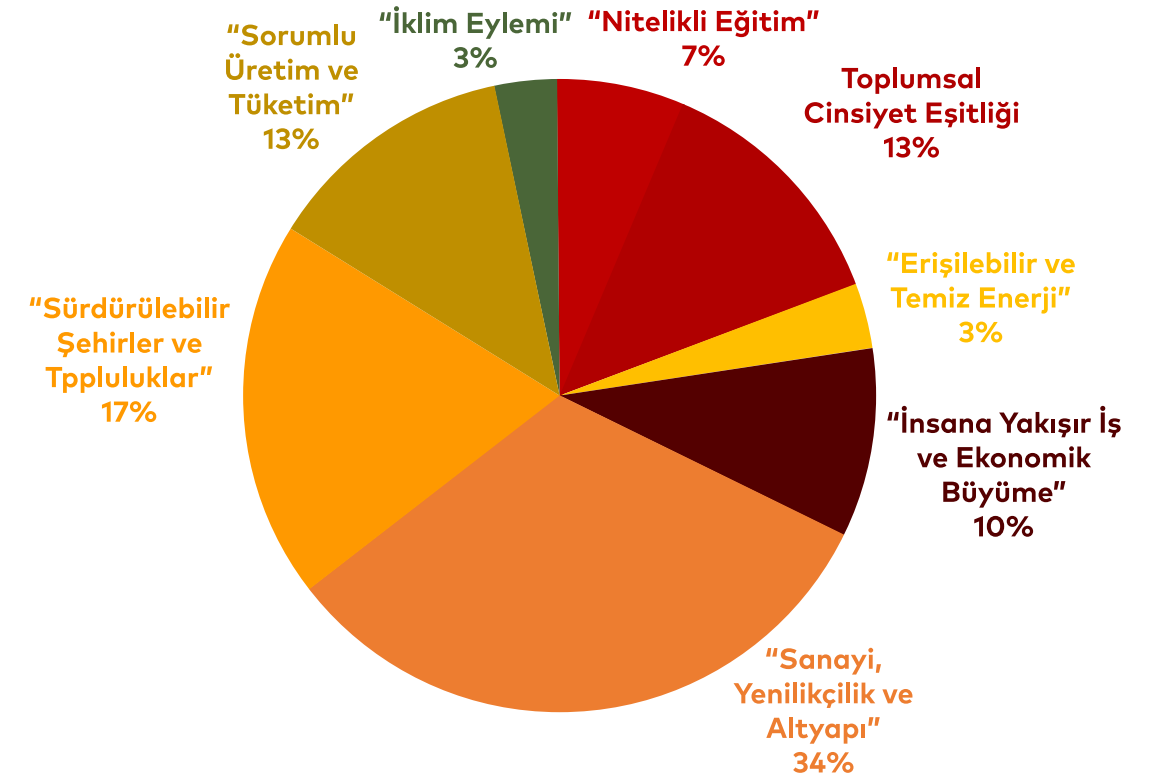
Sürdürülebilir Kalkınma İçin KÜRESEL AMAÇLAR





Metro İstanbul, "Sürdürülebilirlik ilkelerini benimsemek ve sorumluluk alanlarında bu ilkeleri uygulamak" hedefiyle stratejik bir çerçeve geliştirmiştir. Sürdürülebilirlik stratejisi, şirketin gelecekteki yönelimini belirleyen ve tüm faaliyetlerinde dikkate alınan önemli bir bileşendir.

Bu stratejinin temelini, her yıl gerçekleştirilen Küresel Eğilimler ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları Analizi (BMSKA) oluşturur. Bu analiz, Metro İstanbul'un doğrudan katkı sağlayabileceği sürdürülebilir kalkınma amaçlarını belirlemek için kullanılır. Bu analizler doğrultusunda projeler ve faaliyetler planlanır ve hayata geçirilir.



*2022 yılında Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda 30 proje ve faaliyet gerçekleştirilmiştir.

Metro İstanbul, sürdürülebilirlik stratejisinin bir parçası olarak sürdürülebilirlik raporlamasını da önemsemektedir. Kurumumuz, yıl boyunca performans göstergelerini izler ve bu göstergeleri rapor aracılığıyla paydaşlarıyla paylaşır. Bu raporlar, şirketin sürdürülebilirlik hedeflerine ne kadar yaklaşıldığını gösterir ve ilerleme konusunda şeffaflık sağlar.

Çok Yüksek Öncelikli				
Grup	Numara	Tanım	Metro İstanbul	Paydaşlar
Stratejik Yönetim	1	Kurumsal Yönetim	4,62	4,04
Sosyal	2	İş Sağlığı ve Güvenliği	4,23	4,23
Çevresel	3	Enerji Yönetimi	4,42	3,27
Ekonomik	4	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	3,65	3,65
Sosyal	5	Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti	4,23	3,08
Yüksek Öncelikli				
Grup	Numara	Tanım	Metro İstanbul	Paydaşlar
Stratejik Yönetim	6	Temel Değerler, Etik ve Uyumluluk	3,46	3,27
Sosyal	7	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık	3,46	2,50
Stratejik Yönetim	8	Risk Yönetimi, İç kontrol ve Denetim	2,88	2,88
Ekonomik	9	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme	3,08	2,12
Ekonomik	10	Tedarik Zinciri Yönetimi	2,50	2,31
Öncelikli				
Grup	Numara	Tanım	Metro İstanbul	Paydaşlar
Çevresel	11	Döngüsel Ekonomi	2,88	1,73
Çevresel	12	Atık Yönetimi	2,50	1,92
Stratejik Yönetim	13	Paydaşlar ile İletişim	1,54	2,50
Çevresel	14	İklim Değişikliği ve Emisyonlar	2,12	1,54
Sosyal	15	Sosyal Sorumluluk	1,35	1,35

PAYDAŞLAR İLE İLETİŞİM

Metro İstanbul olarak, temel paydaşlarımızdan olan çalışanlarımızı, müşterilerimizi, hissedarlarımızı, iş birlikleri ve tedarikçi kuruluşları, düzenleyici kurumları, toplumu ve sektörle ilgili diğer paydaşları, stratejimizin önemli bir parçası olarak görüyoruz. Paydaşlarımızın beklenti ve ihtiyaçlarını anlamak; onlara uygun yanıtlar sunmak, sürdürülebilirlik hedeflerimiz için kritik bir rol oynamaktadır.

Paydaşlarımızla iletişim, şeffaf ve açık bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Paydaşlarımızın görüş, öneri ve geri bildirimlerini değerlendirerek, faaliyetlerimizi sürekli olarak geliştirmeye ve beklentilerine yanıt vermeye çalışıyoruz. Paydaş katılım mekanizmaları, sosyal medya, anketler, toplantılar, paydaşlarımızın görüşlerini almak için kullanılan araçlardan sadece birkaçıdır. Bu iletişim kanalları, Metro İstanbul'un sürdürülebilirlik performansını değerlendirmek, hedeflere ulaşmak ve paydaşların beklentilerini karşılamak için önemli bir girdi olarak kullanılır.

Metro İstanbul olarak benimsediğimiz yaklaşımlar aşağıdaki gibidir;

Paydaşlarımızın beklenti ve ihtiyaçlarını anlamak: Paydaşlarımızın beklenti ve ihtiyaçlarını anlamak için düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz anketler, toplantılar ve diğer iletişim mekanizmaları ile paydaşlarımızın geri bildirimlerini ve önerilerini topluyoruz. Bu bilgileri, stratejik kararlar alırken ve faaliyetlerimizi geliştirirken kullanıyoruz.

Şeffaf iletişim: Paydaşlarımızla açık, doğru ve şeffaf iletişim kurmayı benimsiyoruz. Sürdürülebilirlik performansımızı, faaliyetlerimizi ve hedeflerimize ulaşma düzeyimizi düzenli olarak paydaşlarımızla paylaşıyoruz. Ayrıca, sosyal medya, kurumsal internet sitesi, raporlar ve diğer iletişim kanalları aracılığıyla paydaşlarımızı bilgilendiriyoruz.

Paydaş katılımı: Paydaşlarımızın katılımını teşvik etmek için çeşitli mekanizmalar kullanıyoruz. Toplantılar, çalıştaylar, paydaş toplantıları, kamuoyu görüşleri toplama gibi faaliyetlerle paydaşlarımızın görüşlerini, önerilerini ve beklentilerini alıyor ve değerlendiriyoruz.

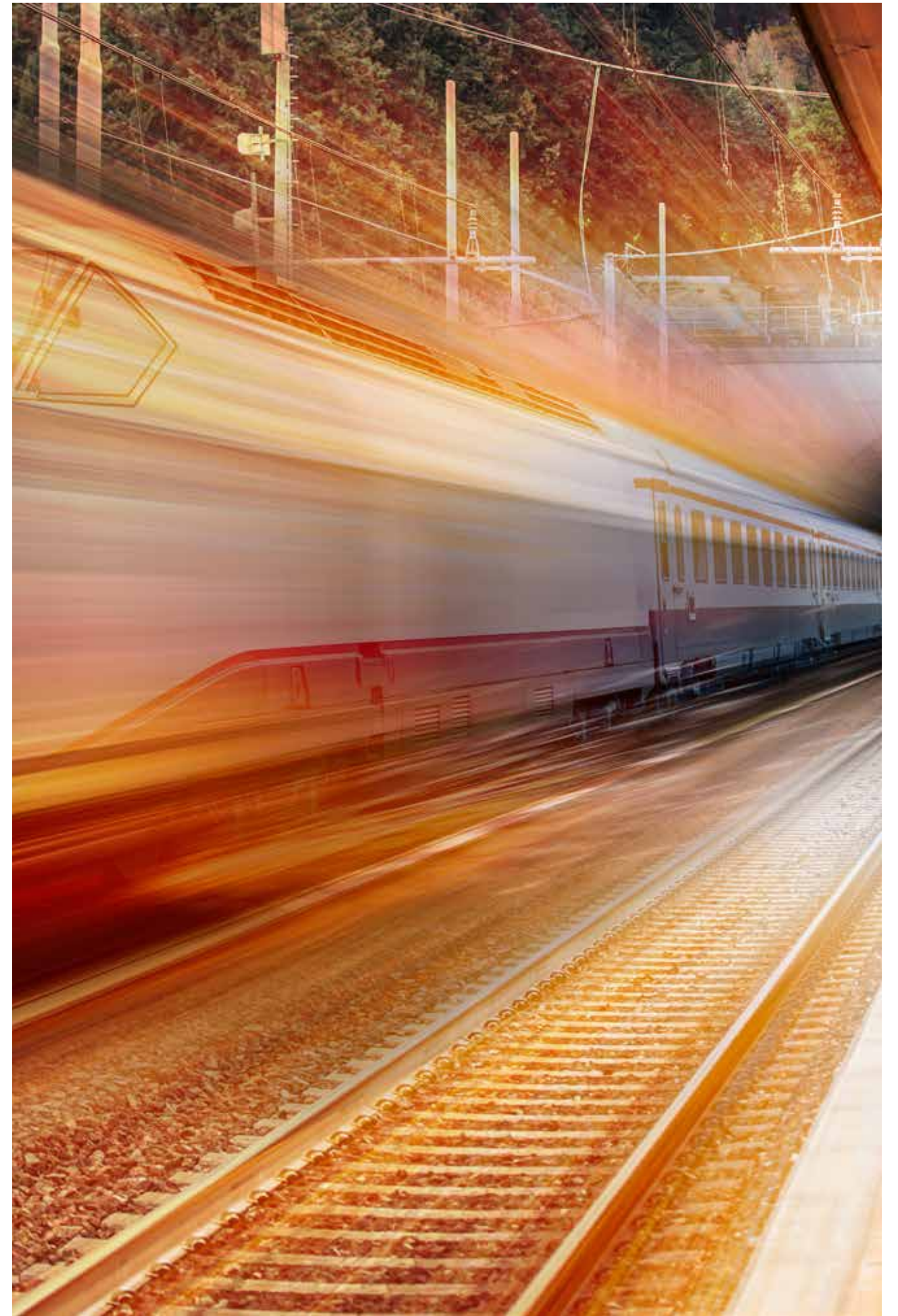
Ortaklık ve iş birliği: Sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak için paydaşlarımızla ortaklıklar ve iş birlikleri kuruyoruz. İlgili kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları, akademik kuruluşlar, sektör paydaşları ve diğer kuruluşlar ile iş birliği yaparak, ortak projeler geliştiriyoruz.

Değer katmak: Paydaşlarımızın beklentilerine yanıt vermek ve topluma değer katmak için faaliyetlerimizi sürekli olarak geliştiriyoruz. Sosyal ve çevresel etkilerimizi azaltmak, müşteri memnuniyetini artırmak, çalışanlarımızın refahını sağlamak ve ekonomik kalkınmayı desteklemek, önem verdiğimiz konulardır.

Sonuç olarak Metro İstanbul, paydaşlarıyla sürdürdüğü etkili iletişim ve iş birliği sayesinde, onların beklentilerini anlamak ve değerlendirmek için gerekli çalışmaları gerçekleştirmektedir.



Paydaş Grubu	Platform / Araç	İletişim Sıklığı
Müşteriler	Kurumsal İnternet Sitesi	Sürekli
	Mobil Uygulama	Sürekli
	Sosyal Medya Kanalları	Sürekli
	Yolcu Memnuniyet Anketi	Yıllık
	Kurumsal İtibar Anketi	Yıllık
	Müşterinin Sesi Anketi	Yıllık
	Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
	Faaliyet Raporu	Yıllık
Çalışanlar	Portal	Sürekli
	Kurumsal İtibar Anketi	Yıllık
	Çalışan Memnuniyet Anketi	Yıllık
	Çalışan Odak Grup Toplantısı	Gerektiğinde
	Eğitimler	Gerektiğinde
	Çalıştaylar	Gerektiğinde
	Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
	Faaliyet Raporu	Yıllık
İş ve Yönetişim Paydaşları	Kurumsal İnternet Sitesi	Sürekli
	Sosyal Medya Kanalları	Sürekli
	Kurumsal İtibar Anketi	Yıllık
	Koordinasyon Toplantıları	Gerektiğinde
	Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
	Denetimler	Yıllık
	Ar-Ge Tasarım Merkezleri Faaliyet Raporu	Yıllık
	Faaliyet Raporu	Yıllık
Toplum	Kurumsal İnternet Sitesi	Sürekli
	Sosyal Medya Kanalları	Sürekli
	Kurumsal İtibar Anketi	Yıllık
	Kariyer Günleri	Yıllık
	Ortak Projeler	Gerektiğinde
	Ziyaretler	Gerektiğinde
	Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
	Faaliyet Raporu	Yıllık
Tedarikçiler ve İş Birlikleri	Kurumsal İnternet Sitesi	Sürekli
	Sosyal Medya Kanalları	Sürekli
	Kurumsal İtibar Anketi	Yıllık
	Tedarikçi ve İş Birlikleri Memnuniyet Anketi	Yıllık
	Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
	Faaliyet Raporu	Yıllık



RİSK YÖNETİMİ, İÇ KONTROL VE DENETİM

Metro İstanbul raylı sistemler alanında; ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 10002, ISO 50001 ve ISO 27001 sertifikalarına sahip Türkiye'deki ilk kuruluştur.

İstanbul halkının yaşam kalitesini artırmak ve hayatını kolaylaştırmak için kaliteli, konforlu, ekonomik, emniyetli ve güvenli toplu taşıma hizmeti sunmak ve yolcularımızın beklentilerini en üst düzeyde karşılayarak, memnuniyetlerini sürekli artırmak, kuruluşumuzun temel amaçlarından biridir.

Bu doğrultuda şirketimizde 2000 yılından bu yana ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi etkin şekilde uygulanmaktadır. 2006 yılında ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve yeni adıyla ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemini, 2013 yılında ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemini, 2018 yılında ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemini ve 2021 yılında ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardını akredite kuruluşlar tarafından sertifikalandırarak alan kuruluşumuz, tüm yönetim sistemlerini entegre şekilde uygulamaktadır.



İç Tetkikler

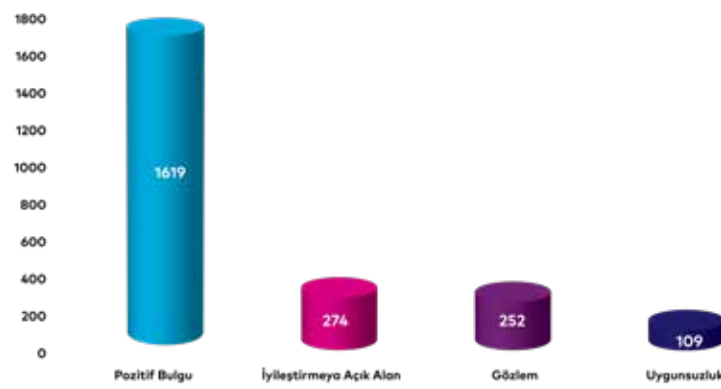
Metro İstanbul sahip olduğu yönetim sistemleri kapsamında (ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 50001 Enerji Yönetimi, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi) her yıl rutin olarak tüm süreçlerini mevzuatın gerektirdiği şartlara ve yönetim sistemlerinin gerekliliklerine uygunluk açısından denetlemektedir.

2022 yılı iç tetkikleri, alanında uzman ve iç tetkikçi eğitimi almış personellerimiz ile birlikte Kasım-Aralık aylarında gerçekleştirilmiştir. Tetkikler 2 kişilik tetkikçi grubundan oluşan 17 ekip ile gerçekleştirilmiş ve sahada Kalite, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği, Enerji Yönetimi ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standartlarına göre değerlendirilme yapılmıştır.

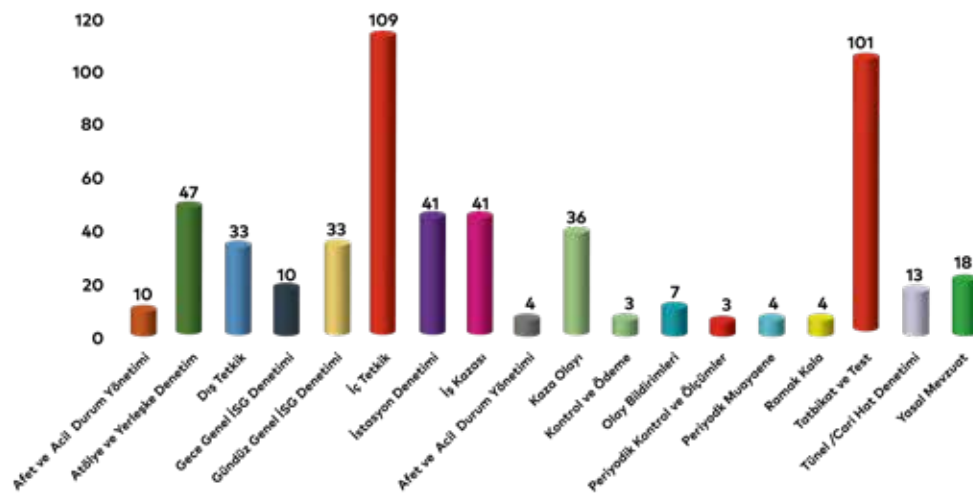
ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardının İç Tetkiki Eylül 2022 tarihinde gerçekleştirilmiştir.

İç tetkikte tüm birimler için toplamda 1619 Pozitif Bulgu, 274 İyileştirmeye Açık Alan belirtilmiş, 252 adet Gözlem ve 109 adet Uygunsuzluk olmak üzere toplam 2254 bulgu tespit edilmiştir.

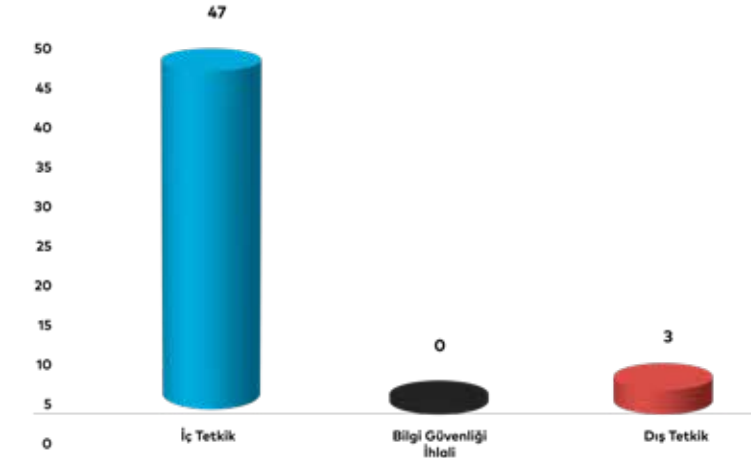
2022 Yılı İç Tetkik Bulgu Türü Dağılımı



2022 Açılan DF'lerin Kaynakları



27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Uygunsuzluk Kaynakları



Metro İstanbul'un Öngörülen Risklere Karşı Uygulayacağı Risk Yönetimi Politikası

Risk yönetiminde ana hedefimiz, kurumsal stratejilerimize ve hedeflerimize uyumlu bir şekilde şirketimizi etkileyebilecek potansiyel riskleri öngörebilmek, yönetmek, izlemek, risk ve kriz yönetimi açısından gerekli faaliyet planlarını önceden oluşturmaktır.

Riskin erken saptanması, gerekli önlemlerin alınması ve etkin bir risk yönetim sisteminin oluşturulması amacıyla Kurumsal Risk Yönetim Kurulu oluşturulmuştur.

Kurumsal Risk Yönetim Kurulunun Görevleri:

Metro İstanbul'daki risk yönetim faaliyetlerini konsolide şekilde kurumsal risk çatısı altında değerlendirir, öncelikli risklerin azaltılması veya yorumlanması için gereken projelerin koordinasyonunu sağlar, ilgili faaliyetlere dair bütçeleri yönetir, şirketin Faaliyet Raporu gibi düzenli harici raporlarında Kurumsal Risk Yönetimi bölümlerini hazırlar. Bu bağlamda;

- Riskleri değerlendirme, önceliklendirme, kabul edilebilir risk kriterlerini oluşturma,
 - Mega ve makro trendler ile konjonktürel gelişmelere istinaden risk haritası güncellemelerini yapma,
 - Kurum seviyesinde risk trendlerini izleme,
 - Risk azaltma proje ve işlerinin takibi,
 - Kurumsal Risk Yönetimi programı ve çalışmaları ile bütçesini planlama ve yönetme,
 - Kurumsal Risk Yönetimi yaklaşımını yılda 1 kez Yönetim Kuruluna raporlayacak şekilde Genel Müdür katılımıyla gözden geçirme,
 - Faaliyet Raporu, Sürdürülebilirlik Raporu gibi muhtelif kurumlara yapılacak raporlamalarda Kurumsal Risk Yönetimine ilişkin bölümleri hazırlama.
- Risk kültürünün tüm şirket içinde benimsenmesi, yaygınlaşması ve farkındalığın artırılması amacı ile 2022 yılında, ilgili müdürlerin de katıldığı Risk Yönetimi eğitimi verilmiştir.
- Risk yönetim sistematigi içinde riskler tanımlanmakta, kök neden ve etki analizleri yapılmakta, kontrol edilmekte, etki ve gerçekleşme olasılıklarını azaltıcı aksiyonlar planlanarak gerçekleştirilmektedir.
- Yeni gelişen riskler pro-aktif olarak takip edilmekte, uzun vadede şirkete etkileri değerlendirilerek Kurumsal Risk Yönetim Kurulu bilgilendirilmektedir.
- Kurumsal Risk Yönetim Kurulu, 2022 yılında 2 toplantı gerçekleştirmiştir. Yapılan toplantılar sonucunda Kurumsal Risk Listeleri güncellenmiş ve risk matrisi ile değerlendirilerek risk skorları belirlenmiştir. Belirlenen risklerin yönetimi ile ilgili risk sahiplerine bildirimler yapılmış, 2023 yılı için aksiyon planları oluşturulmaktadır.

EKONOMİK PERFORMANS



OPERASYONEL PERFORMANS

Günlük yaklaşık 2,5 milyon İstanbulluya hizmet veren Metro İstanbul, 3400'ün üzerindeki çalışan sayısı ve 207,75 km uzunluğundaki sistem ağıyla geçtiğimiz yıl 760 milyonu aşkın yolcu taşımıştır.

Metro İstanbul, özellikle İstanbul gibi dev bir metropol ölçeğinde sürdürülebilir toplu taşımacılığın en önemli unsurunun raylı sistemler olduğunun bilinciyle dünyadaki tüm raylı sistem gelişmelerini yakından takip etmekte ve işletmeci olarak hizmet kalitesini sürekli artırmak için çalışmaktadır. Şirket bu doğrultuda, 2005 yılında imzaladığı Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) Sürdürülebilir Gelişme Beyannamesi ile sürdürülebilir gelişme alanındaki taahhüdünü de ortaya koymuştur.

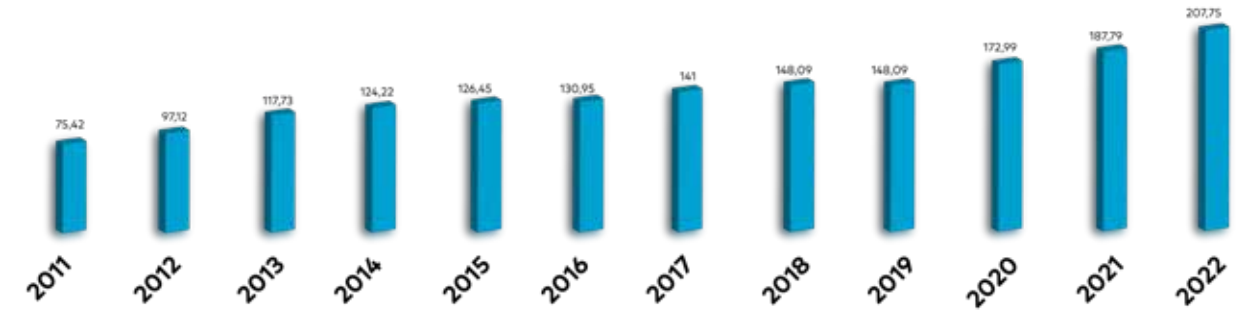
Gerek istasyon ve ulaşım hizmetlerinde gerekse bakım ve onarım çalışmalarında üst düzey bir hizmet anlayışı ile hareket eden Metro İstanbul, yolcularının ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda dakik, konforlu, ekonomik ve güvenli ulaşım hizmeti sağlamayı, yaşamı kolaylaştırmayı temel görevi saymaktadır.

İstanbul'da toplu ulaşımın omurgasını oluşturmasının yanı sıra Türkiye'de raylı sistemler ile seyahat eden yolcuların yarısını Metro İstanbul tek başına taşımaktadır. Bu noktada Metro İstanbul, Türkiye'de raylı sistemler denince ilk akla gelen marka konumundadır.

34 yıllık işletmecilik tecrübesinin yanı sıra 24 yıllık proje deneyimine sahip olan Metro İstanbul Ar-Ge, Tasarım ve Müşavirlik Hizmetleri ile ilgili yaptığı projelerden elde ettiği kazanımlarını kendi iç ihtiyaçlarını karşılamadan ötesinde, Türkiye'nin birçok raylı sistem işletmecisine de aktarmaktadır.

Metro İstanbul son 10 yılda ağ uzunluğunda %36 büyümeye ile Avrupa'da 1. sırada, dünyada ise 6. sırada yer almaktadır.

Ağ Uzunluğu



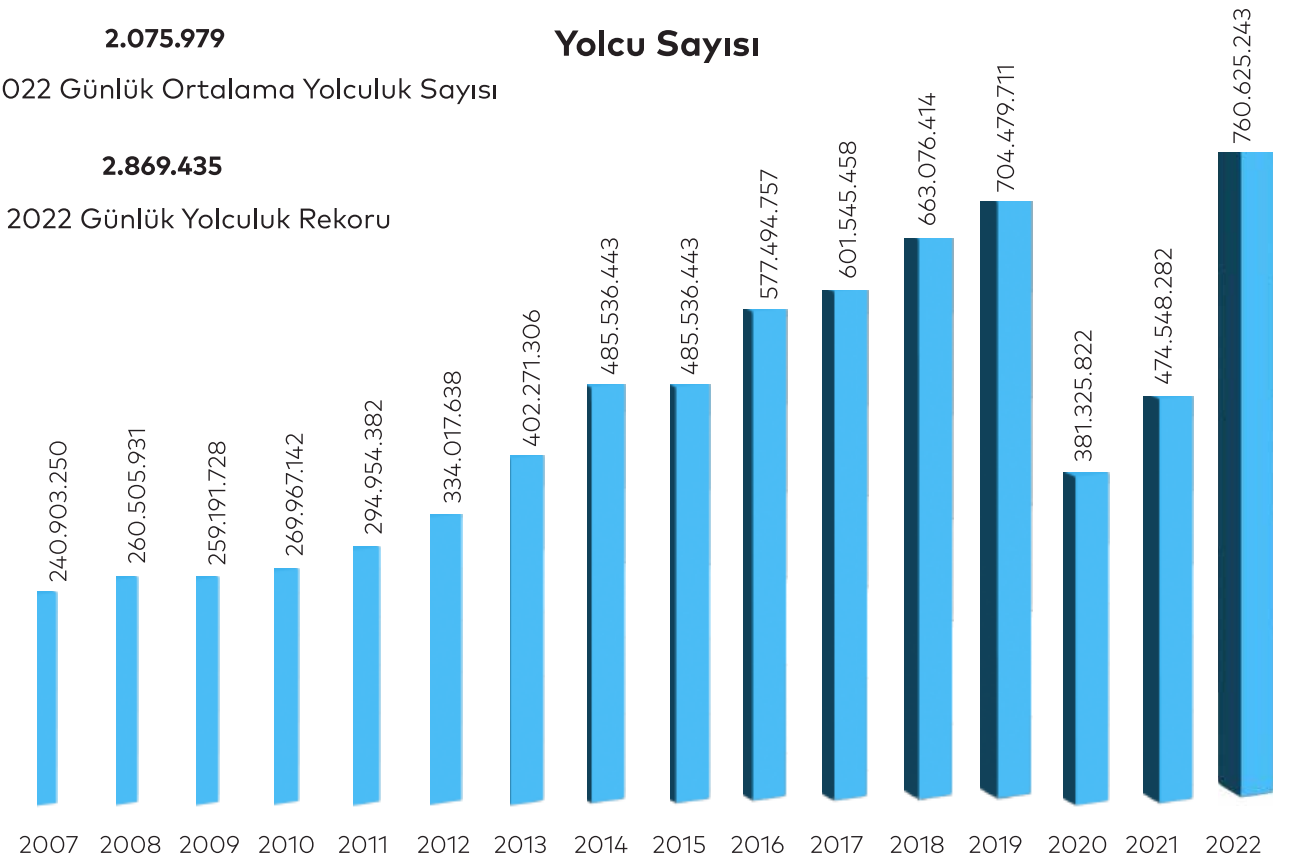
2.075.979

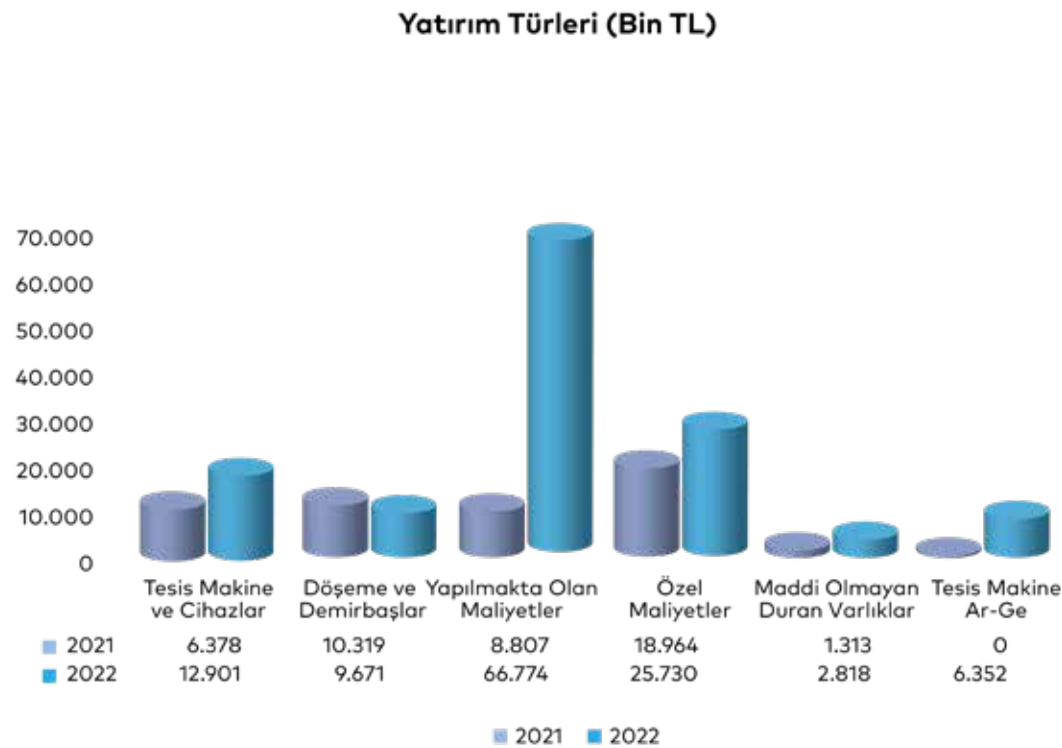
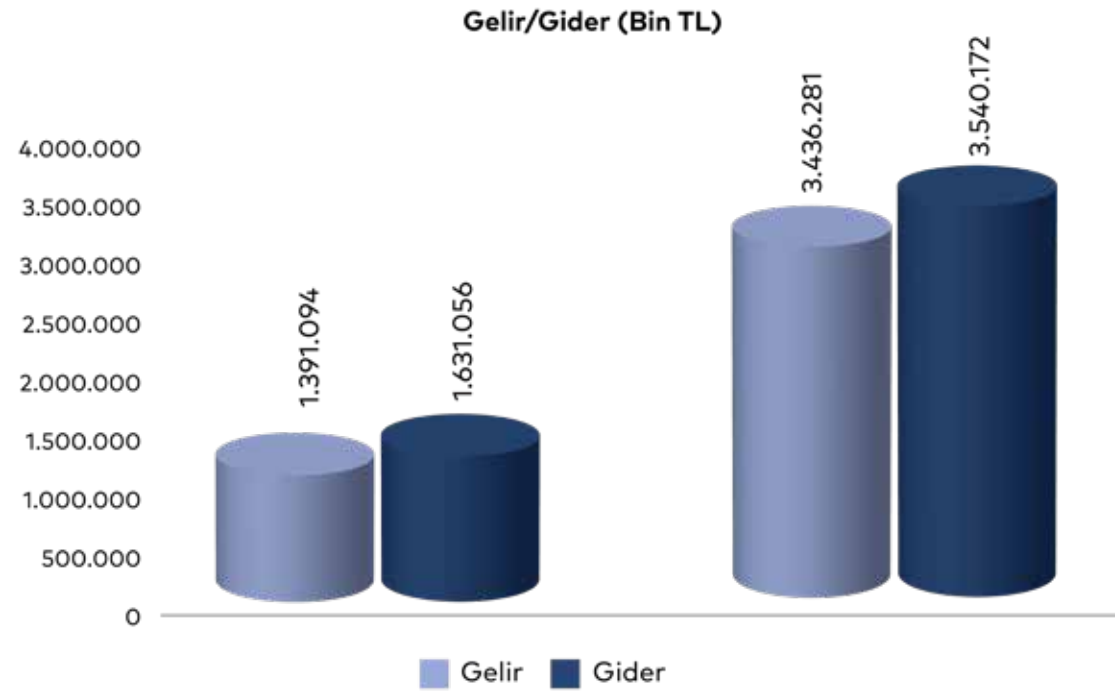
2022 Günlük Ortalama Yolculuk Sayısı

2.869.435

2022 Günlük Yolculuk Rekoru

Yolcu Sayısı





AR-GE, İNOVASYON VE DİJİTALLEŞME

Tecrübe ve tasarım gücüyle yeni ve yerli teknoloji geliştirme anlayışını benimseyen Metro İstanbul, araştırma-geliştirme, tasarım ve inovasyon çalışmalarına büyük bir önem ve değer vermektedir. Bu çerçevede Metro İstanbul, yeni ürünler, araçlar ve parçalar üretme, yeni süreçler ve sistemler geliştirme, mevcut sistemleri daha da iyileştirmeyi hedeflemektedir. Şirket, mevcut bilgi ve birikimini kullanarak, sistematik bir şekilde çalışmalarını yürütmekte ve yatırımlarına devam etmektedir.

Ar-Ge ve İnovasyon

Metro İstanbul, sürdürülebilir büyüme hedefi doğrultusunda operasyonlarını sürekli gözden geçirerek, değişen koşullara hızla uyum sağlamaktadır. Şirketimiz, Ar-Ge ve inovasyon stratejilerini verimliliği artırmaya, kaynak kullanımını ve atık üretimini azaltmaya, hizmet kalitesini yükseltmeye, paydaşlar için değer yaratan yeni iş modelleri ve teknolojiler geliştirmeye odaklanmaktadır.

Yaratıcı, yenilikçi ve katılımcı bir yönetim anlayışını benimseyen Metro İstanbul, çalışanlarının inovatif fikirlerini hayata geçirmelerine olanak sağlayan bir iş ortamı sunmaktadır. Bu doğrultuda, 2022 yılında Öneri Sistemi uygulamasının daha aktif hale gelmesi sağlanmıştır. Bu sistem sayesinde çalışanlar, enerji sarfiyatını azaltma, müşteri memnuniyetini artırma, ekipman ömrünü uzatma, çalışma ortamını iyileştirme, iş sürekliliğini artırma, set-up sürelerini kısaltma, süreç basitleştirme gibi konularda öneriler sunabilmektedir. Metro İstanbul, hayata geçirilen önerileri ödüllendirerek yenilikçi, yaratıcı ve katılımcı bir çalışma ortamını teşvik etmektedir.

Metro İstanbul Ar-Ge Merkezi Tescil Belgesini Aldı

Metro İstanbul'un 34 yıllık işletmecilik deneyimi ve sahip olduğu proje deneyimini birleştirerek dışa bağımlılığı azaltmak ve teknoloji ihraç etmek amacıyla kurduğu Ar-Ge Merkezi'nin tescillenmesi için yaptığı başvuru 26 Eylül'de Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından onaylandı. Metro İstanbul aldığı tescil belgesi ile Türkiye'de aktif olarak çalışan ve proje üreten Ar-Ge Merkezi'ne sahip tek raylı sistem işletmecisi oldu.



TRAM34 Üretim Projesi

M1 Yenikapı-Atatürk Havalimanı/Kirazlı Metro Hattı'nın uzatması kapsamında oluşan araç ihtiyacını karşılamak üzere halihazırda T4 Topkapı-Mescid-i Selam Tramvay Hattı'nda hizmet veren 34 adet Hyundai Rotem marka aracın M1 Hattı'nın ihtiyacını karşılamak üzere sevk edilmesi planlanmıştır. 34 aracın T4 Hattı'ndan çekilmesinin ardından hatta oluşacak tramvay aracı ihtiyacını karşılamak üzere tasarımı Metro İstanbul'a ait olan İstanbul Tramvay Aracı'nın (İTA) tasarım iyileştirmeleri ile yeniden üretilmesine karar verilmiştir. 2021 yılında başlayan Ar-Ge çalışmalarının ardından endüstriyel tasarımı tamamlanan ve TRAM34 adı verilen 34 adet tramvay aracının üretimine başlanacaktır.



QNRF Projesi

2556 TÜBİTAK-Katar Ulusal Araştırma Fonu (QNRF) İkili İş Birliği Programı çerçevesinde, Ar-Ge ve yenilik projeleri kapsamında açılan çağrıya yaptığımız başvuru kabul edilmiştir. Proje başlığımız; Büyükşehirlerde Verimli, Güvenli, Emniyetli ve Sürdürülebilir Ulaşım İçin Otonom Araç ve Enerji Sistemleri Projesi Üniversite ve sanayi iş birlikleri ile birçok paydaşın dahil olduğu uluslararası projede yer alacağız. Metro İstanbul Ar-Ge ekibi olarak içinde yer aldığımız projede; elektrikli olarak tesis edilecek otonom araçların şarj gereksinimi raylı sistem güç altyapısına entegre bir şekilde tesis edilen hızlı şarj istasyonları vasıtasıyla karşılanacaktır. DC altyapısı ile katener hattından hızlı şarj ünitesi üretimi dünyada ilk defa uygulanacaktır.

Yürüyen Merdiven Zincirlerinin Tekrar Kullanımının Sağlanması

Yürüyen merdivenlerde kullanılan zincirlerde pim döndürme işlemi yapılarak yüzlerce metre zincirin geri dönüşümü sağlanmıştır. Zincir geri dönüşüm atölyesi kurulması çalışmalarına başlanmıştır. Bu çalışmanın döngüsel ekonomiye önemli katkı sağlaması hedeflenmektedir. Zincir maliyetinin yarısından daha fazlasını oluşturan tekerlerin geri kazanılmasıyla yeni zincir tedarik bedellerinin en az yarıya indirilmesi öngörülmektedir.



Yerleştirme Çalışmaları

Aküler, fren diskleri, tekerlekler, CER kauçuk takozu ve bandaj kauçukları başta olmak üzere araçlar (trenler) üzerinde yüksek teknoloji gerektiren birçok ürün kalemi yerli üretimdir. Elektrik, elektronik, elektromekanik ve demir yolu disiplinlerimize ait yüzlerce parça yerleştirilmiştir. Bunun dışında ekipman üreticilerinin satmış olduğu test cihazlarının birçoğu iç kaynak ile yapılarak bakım onarım faaliyetlerine katkı sağlanmıştır. Fren sistemi test cihazları ve kompresör sistemi test cihazları yerleştirme çalışmaları en güzel örneklerdendir.

Yürüyen Merdivenlerde Kestirimci Bakım Projesi

Proje kapsamında; yürüyen merdivenlerde arızalar oluşmadan önce tespit edebilme sistemi ve buna ait yapay zeka sisteminin, makine öğrenmesi altyapısının oluşturulması, böylece daha erken müdahale ile ekipman emre amadeliğini ve dolayısıyla yolcu konforunu yüksek tutmak amaçlanmaktadır.

HPU Test Cihazının Tasarımı ve Üretimi

Hidrolik Güç Ünitesi (Hidrolic Power Unit-HPU); hidrolik fren altyapısına sahip raylı sistem araçlarında, aracın fren yapması için kaliperlere gönderilen hidrolik yağının kontrolünü sağlayan ekipmandır. Üzerinde DC Motor, switch, valfler, sensörler, yağ tankı ve yağ kanalları bulunmaktadır. Ekipman arızalanması durumunda ya da bakım sırasında tüm bu parçaların kontrol ve test edilmesi gerekmektedir. Mevcut sistemde HPU testleri kısıtlı olarak manuel yapılmaktadır. Geliştirilen test cihazı ile bu testler çok daha kapsamlı ve yüksek hassasiyetli işlemciler ile otomatik olarak gerçekleştirilecektir.

Tren Sürücüsü Vardiya Planlama ve Optimizasyon Projesi

Geliştirdiğimiz yazılım sayesinde; metro hatlarımızda süpervizör tarafından manuel olarak hazırlanan tren sürücüsü vardiya çizelgesinin daha dengeli bir görev dağılımı olacak şekilde otomatik hazırlanması sağlanmıştır. İşletme kurallarına ve ihtiyaçlarına uygun olarak belirlenen algoritmalar kullanılarak tren sürücüsü sefer görevleri optimize edilmiştir. M4 Kadıköy-Sabiha Gökçen Metro Hattımızda yapılan pilot uygulama ile çalışan tren sürücülerinin vardiya planlanmasının daha etkin ve verimli bir şekilde yapılabilmesi sağlanarak raporlama imkanı sunulmuştur.

Metrobüs Stretch LCD Tabanlı YBS Projesi

İETT sorumluluğunda olan Metrobüs araçlarının kapı üzerlerine stretch LCD ekran entegre edilerek, geliştirilen yolcu bilgilendirme ekranları ile araç üzerinden alınacak veri gerçek zamanlı olarak kapı üzerlerinde bulunan yolcu bilgilendirme ekranlarına gönderimi sağlanmıştır.

Hareketli Katener Sistemi Projesi

Hareketli katener sistemi tren atölye bakım alanlarında kullanılan, vagonun üzerinden vinç yardımıyla araç üstü ekipmanların (klima vb.) söküm, takım ve bakım işlemlerini kolaylaştıran özel bir sistemdir. Katener sistemi yatay veya dikey yönde hareket ederek vincin hareket etmesini gerçekleştirir ve işlem bitiminde eski haline dönerek araca enerji aktarımını sağlar. Proje kapsamında 1500 V DC kent içi raylı sistem hatları tren atölyelerinde bulunan bakım yollarında yatay yönde katlanan hareketli katener sisteminin tasarımı gerçekleştirilecektir. Bakım yollarında güvenli çalışma ortamının oluşması için gerekli kilitlemelerini sağlayan yazılım ve kontrol algoritması geliştirilecektir.



M5 Metro Hattı Yürüyen Merdiven Revizyon Projesi

Demo uygulaması yapılan yürüyen merdivende şiddetli gerilim dalgalanmaları simüle edilerek en yüksek performansı gösteren komponentler seçilmiştir. Yürüyen merdivenlerin servis dışı kaldığında ortaya çıkan en büyük sorun tekrar devreye almanın yürüyen merdiven başına yaklaşık yarım saat sürmesidir. Yeni tasarlanan yürüyen merdiven panosu giriş güç devresi ile SCADA sisteminden komut olarak servis dışı kalan yürüyen merdiven 1 dakikadan daha kısa bir sürede devreye alınabilmektedir.

Elektrik Enerjisi Tarife Yönetimi Optimizasyon Projesi

Metro İstanbul bünyesinde elektrik enerjisi teminini dağıtım sistemi üzerinden sağlayan aboneliklerde ödenen elektrik dağıtım bedellerinin en ekonomik yöntem ile işletilebilmesi gerekmektedir. Projenin amacı, geliştirilecek yöntem ile belirlenen optimum güç değerleri sayesinde ödenebilecek cezalı ya da fazla dağıtım bedellerinin sürdürülebilir olarak minimize edilmesidir.

AS-AT Valf Test Tezgahı Tasarım ve İmalatı

Bombardier marka tramvay araçlarının fren sisteminde kullanılan hidrolik güç ünitesi içinde AS ve AT valfleri bulunmaktadır. Arızalanan bu valflerin tamir edildikten sonra tekrar kullanılabilmesi için testlerinin yapılması gerekmektedir. Bu testlerin yapılabilmesi için test tezgahı tasarlanarak imalatı gerçekleştirilmiştir. Bu cihaz, Türkiye'de Bombardier ürünlerine özgü test yapan ilk test tezgahı olma özelliğine sahiptir.



Dijitalleşme

Kurumlar için, dijitalleşme günümüzde en önemli dönüşüm alanlarından biri haline gelmiştir. Amacımız, bu dönüşümle birlikte en üst düzeyde verimlilik ve performans elde etmek, çevresel etkimizi azaltmak, daha iyi finansal kararlar almak ve müşteri memnuniyetini maksimum seviyeye çıkarmaktır. Bu hedeflere ulaşmak için düzenli olarak dijital dönüşüm uygulamalarını hayata geçirmekte ve iş süreçlerimizi bu çerçevede gözden geçirmekteyiz.

Dijital Denetim Sistemi

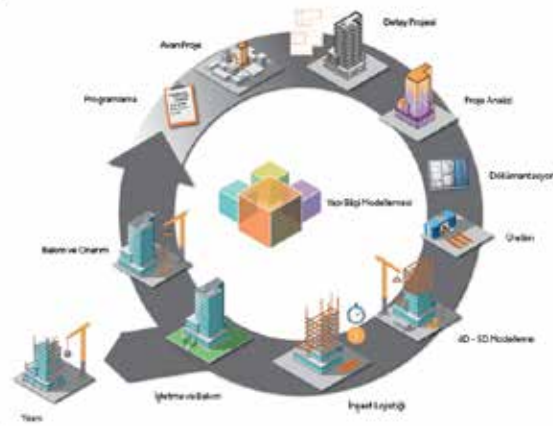
İşletilen hatların yönetim ve denetiminin ölçülebilir hale getirilmesi için kurulan denetim sistemidir. İstasyonlarda bölgesel yerleştirilen NFC etiketleri ile denetimlerde etiketler okutulacak ve o etikete ait bölge içerisindeki ekipmanların denetimleri yapılacaktır. Tüm istasyonda farklı konumlarda yerleştirilen NFC etiketleri ile istasyon içerisinde denetlenmesi gereken tüm ekipmanlar ve alanların denetiminin yapılması sağlanacaktır. M1 Hattı'nda çalışma başlamış olup 2023 yılının ilk çeyreğinde tamamlanacaktır. Ayrıca sistemde yine işletme içinde hiyerarşik yapıda personel denetimleri de bulunmaktadır.

Dijital İkiz Projesi

Dijital İkiz Projesi ile henüz yapılmamış veya işletme altında çalışan bir metro istasyonunun dijital ortamda bire bir kopyasının oluşturulup, bakım ve işletme süreciyle ilgili tüm verilerin anlık olarak toplanılmasını, analiz edilmesini ve ortaya çıkan analiz sonuçlarına göre istasyonun işletme altında kaldığı süre boyunca yaşanabilecek durum senaryolarının tahmin edilmesi sağlanmaktadır.

Böylece:

- Metro istasyonu gerçek dünyada var olmadan önce sanal model üzerinde test edilerek, inşaat süreçlerindeki hataların önceden belirlenmesini ve gerekli önlemlerin alınmasını sağlayacak,
- İşletme, altındaki bir metro istasyonundaki ekipmanlarda bir arıza gerçekleşmeden önce dijital ikiz modelini kullanarak ne zaman bakıma ihtiyaç duyacaklarını ve hangi teknik birim tarafından bakımının yapılacağını görüp planlamalarımızı buna göre yapabilecek,
- İşletme verimliliğini artıracak ve sistemleri aktif olarak izleyebilecek,
- İstasyondaki SCADA sisteminden alınan ekipman bilgileri ile dijital ikiz modelindeki ekipmanları eşleştirip, konum bilgilerini ve ekipman çalışma durumlarını analiz edilebilir şekilde izleyebilecek,
- Daha iyi finansal kararlar verebileceğiz.



BIM (Building Information Modeling) Life Cycle/Yapı Bilgi Modellemesi Yaşam Döngüsü



Teker Aşınma Ölçümleri İçin Teker Ölçüm Cihazı Temini

Şablon ile yapılan araç bakım tekerlek ölçümlerinde hatayı en aza indirmek adına lazer teker ölçüm cihazı kullanımına başlanmıştır. Bu cihazların sayısı artırılarak yaygınlaştırılacaktır.

Demir Yolu Bakımlarında Ultrasonik Muayene Kontrollerinin Ölçüm Cihazı ile Yapılması

Ray kaynak bölgelerinde ultrasonik muayene kontrolü yapılarak olası kaynak hatalarının tespitleri yapılmaktadır. Kaynaklarda kırılmalar meydana gelmeden müdahale yapılmaktadır.

Tramvay ve Hafif Metro Hatlarında Elektrik Enerji Kablolarının Coğrafi Bilgi Sistemi'ne (CBS) Aktarımı

Tramvay ve hafif metro hatlarındaki enerji kablolarının coğrafi bilgi sistemine aktarılması ile birlikte alt yapı güzergâhında habersiz ve bilgisiz yapılacak kazı çalışmalarının önüne geçilmiş olacak, meydana gelebilecek arızalar minimize edilecektir.

İstanbul'un Metrolarında Teknolojik Dönüşüm

İlk etapta pilot uygulama olarak, öğrenciler tarafından yoğun bir şekilde kullanılan M2 Yenikapı Haciosman Metro Hattımızda hizmet veren araçlarımızda başlattığımız ücretsiz Wi-Fi uygulamasını daha sonra istasyonlarımıza taşıdık. Toplam 120 kapalı istasyonumuzda istasyon amirlikleri önünde Mavi Bölge (Blue Zone) ismini verdiğimiz alanlar oluşturduk. Yolcularımız bu alanlara gelerek ücretsiz İBB Wi-Fi hizmetinden yararlanabilmektedirler.



Mobil Personel Devam Kontrol Sistemi (PDKS) Uygulaması

Pandemi döneminde personel devam kontrolünün sağlanması amacıyla yerleşkelerimizde bulunan PDKS cihazları önünde işe giriş-çıkış saatlerinde yoğunluk oluşturmaktaydı. Bu yoğunluğu azaltmak amacıyla mobil PDKS uygulaması geliştirildi. Uygulamayı indiren çalışanlarımız her PDKS bölgesinin çekim alanına girdiği anda uygulama üzerinden fotoğrafının çekilmesi suretiyle işe giriş-çıkış yapabilmektedir.

Mobil Personel Devam Kontrol Sistemi (PDKS) ile bu yıl 5.si düzenlenen Teknoloji Kaptanları Ödülleri'nde Operasyonel Yetkinlik Projesi dalında ödüle layık görüldü.

QR Kod ile Geri Bildirimlerin Dijitalleştirilmesi

Metro İstanbul mobil uygulamamızın sistem altyapısı ile tüm istasyon ve araçlarımıza ait sistem kodlarının bulunduğu SAP altyapısının entegrasyonunu sağladık. 1.015 aracımız ve 210 istasyonumuzun her biri için benzersiz QR kodlar ürettik. Ürettiğimiz QR kodlar 18.000 alanda uygulanarak yolcularımızdan yerinde ve hızlı bir şekilde geri bildirimler almaya başladık.

**Kayıp Eşya Süreci Dijitalleşti**

İstasyon ve araçlarda unutulmuş eşyanın son derece sistematik bir şekilde ayrıştırılması, depolanması ve kayıp eşyanın anlık olarak hareketlerinin takip edilebilmesini sağlayan dijital bir süreç geliştirildi.

**Bilgi Güvenliği**

Dijitalleşme alanındaki ilerleme, yüksek bilgi güvenliği standartları gerekliliğini de beraberinde getirmektedir. Metro İstanbul, yeni teknolojileri yakından takip ederek bilgi güvenliğini en yüksek düzeyde sağlamayı amaçlamaktadır.

**ISO 27001: 2017 Bilgi Güvenliği Sertifikalandırılma Projesi**

Şirketimizin bilgi güvenliği gereksinimlerini sağlamak amacıyla tabi olduğu ulusal, uluslararası veya sektörel düzenlemelerden, ilgili mevzuat ve standart gereklerinden, anlaşmalardan doğan şartlardan veya iç ve dış paydaşlara yönelik kurumsal sorumluluklardan kaynaklanan yükümlülüklerinin yerine getirilmesi amaçlanmıştır.

- 11 birimde bulunan personelin tamamı için uygulanmaktadır.
- 01.02.2021 tarihinden itibaren uygulanmaya başlanmıştır.
- 15 kişilik ekip ile birlikte 11 birim için çalışmalar yapılmaktadır.

Raylı sistemler işletmeciliğinde Türkiye'de lider olan Metro İstanbul, BBS Belgelendirme tarafından gerçekleştirilen denetimler sonucunda 12.08.2021 tarihinde Seyrantepe yerleşkesinde düzenlenen belge teslim töreni ile ISO 27001:2017 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesini almış ve 2022 yılında yapılan çalışmaların ardından belgeyi yenilemiştir.



MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

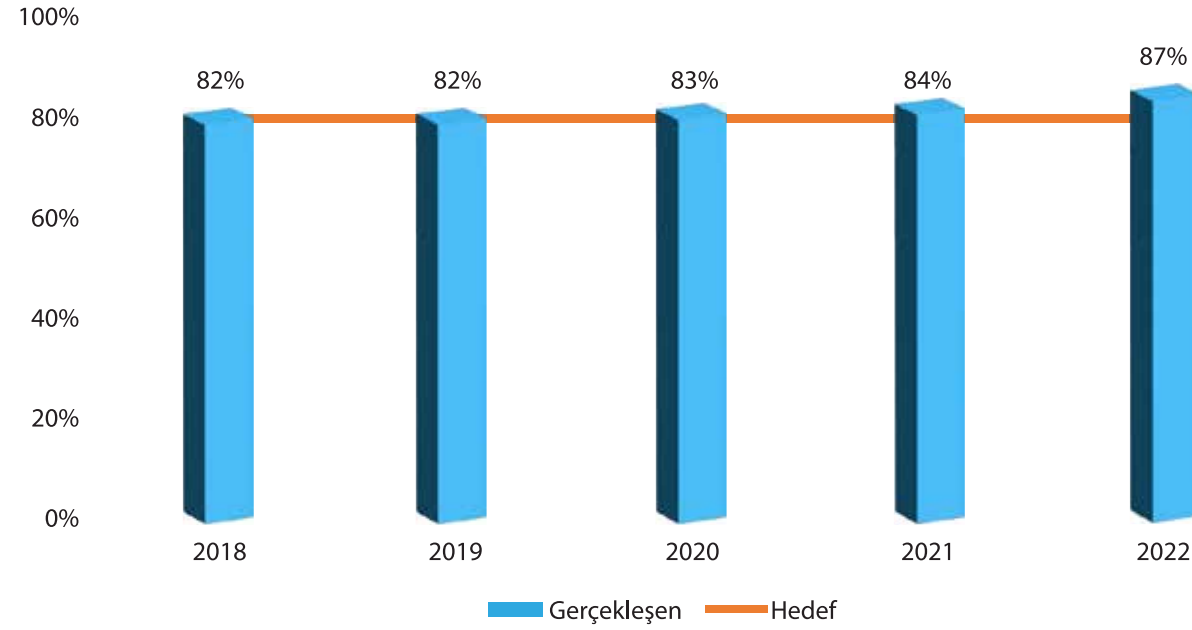
Sunduğumuz hizmetin kalitesi ve yolcu memnuniyeti, iş yapma şeklimizin temel bir unsuru ve değişmez bir önceliğidir.

Metro İstanbul olarak, yolcularımızın beklentilerini karşılamakla kalmayıp aynı zamanda onlara sağladığımız katkının değerini artırmaya odaklanıyoruz. Geniş iş ağımız, derin sektör uzmanlığımız ve tecrübemizden güç alarak iletişim ve geri bildirim odaklı profesyonel bir deneyim sunuyoruz.

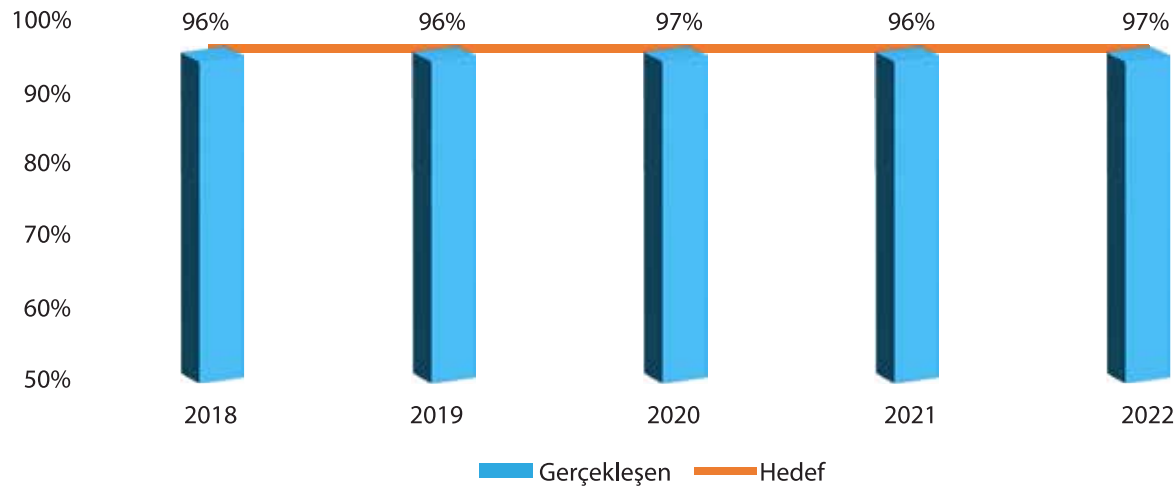
Hizmetlerimizin seyri boyunca, farklı müşteri ve paydaş gruplarından aktif olarak geri bildirimler talep etmekte ve bu geri bildirimleri toplamaktayız. Müşteri memnuniyeti yönetim süreçlerimizi, hizmet birimlerimizden bağımsız bir şekilde harici bir kuruluş aracılığıyla yürüterek, şeffaf bir yaklaşımla gerçekleştirmekteyiz. Bu çerçevede gerçekleştirilen anketler aracılığıyla yolcu geri bildirimlerini ölçümleyerek, gerekli aksiyonları belirlemekte ve iyileştirme çalışmalarını sürdürmekteyiz.

Yolcu Memnuniyet Araştırması

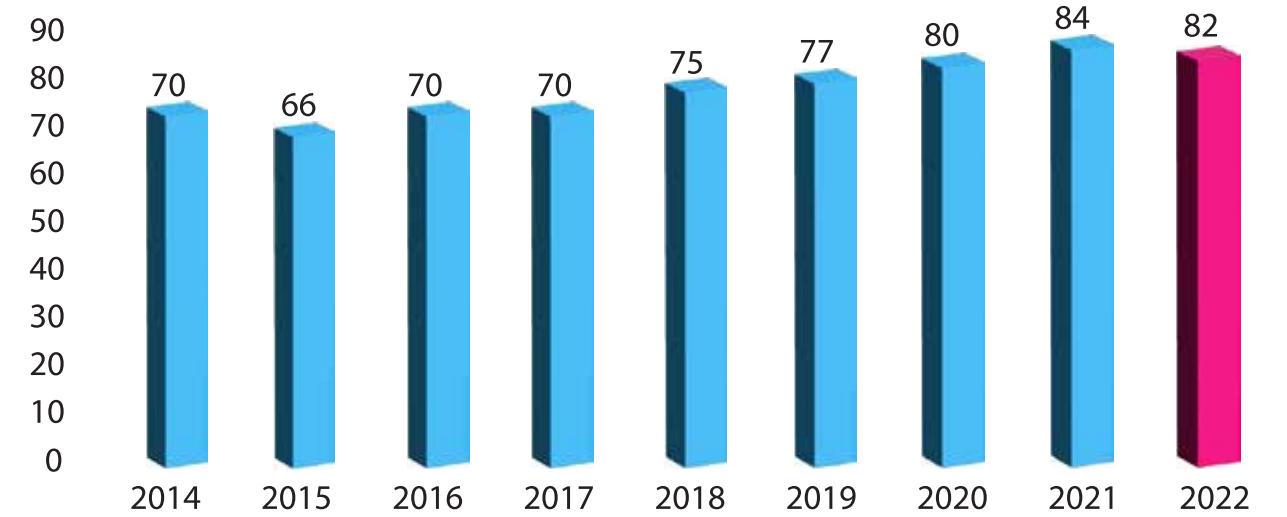
Yolcu Memnuniyeti Araştırması, yolcularımızın beklentilerini ve deneyimlerini anlamak için önemli bir araçtır. Araştırma sonuçları, analiz edilerek aksiyon planları oluşturulmaktadır. Bu planlar, hizmet kalitemizi artırmak ve yolcularımıza daha iyi bir yolculuk deneyimi sunmak için gerekli adımları atmaya hedeflemektedir.

Yolcu Memnuniyet Araştırması (YMA)**Gizli Müşteri Araştırması**

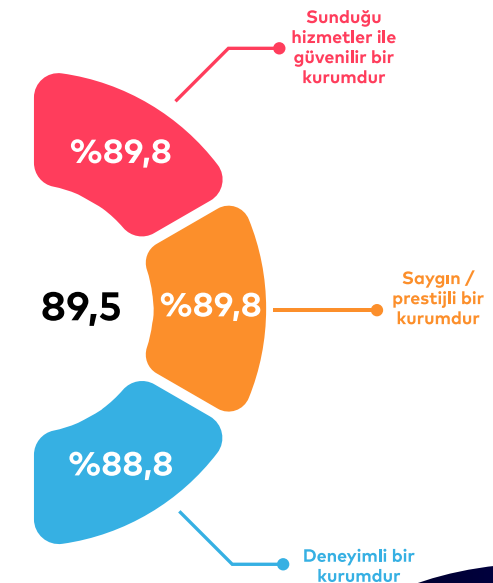
Metro İstanbul'un hizmet verdiği hatlarda, tüm istasyon ve araçlar 2007 yılından bu yana düzenlenen Gizli Müşteri Araştırması ile profesyonel gizli müşteriler tarafından ayda 4 kez denetlenmektedir. Ayrıca, Teşekkür-Şikayet-Öneri Sistemi, Çağrı Merkezi ve web sitesi gibi bilgilendirme kanalları da aylık denetimlere tabi tutulmaktadır. 2015 yılı itibarıyla, engelli yolcularımızın sunduğumuz imkanları ne ölçüde kullanabildiklerini daha iyi tespit etmek amacıyla engelli gizli müşteri denetimleri yapılmaya başlanmıştır. Bahsedilen tüm denetimlerde, EN 13816 Avrupa Birliği Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi Standardında belirtilen kriterler dikkate alınarak ölçümler yapılmaktadır. Yapılan denetimlerle istasyonların, hatların ve Metro İstanbul tarafından verilen hizmetlerin genel performansları hesaplanmaktadır.

Gizli Müşteri Araştırması (GMA)**Müşterinin Sesi Yönetim Süreci (VOC)**

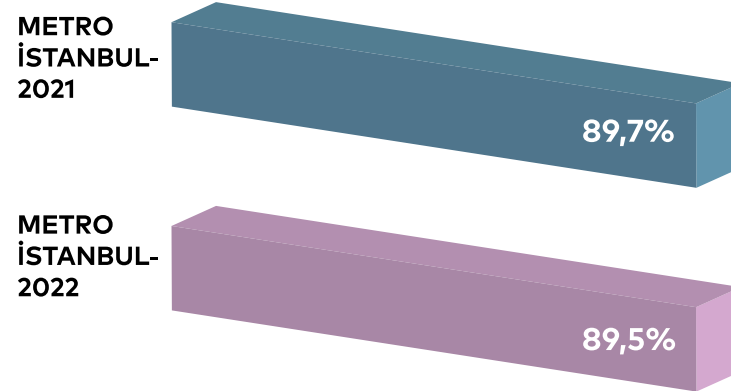
Sürekli gelişim kültürü stratejik amacımız doğrultusunda, yaratıcı, yenilikçi ve katılımcı bir yönetim anlayışı hedefiyle şirketimizde Müşterinin Sesi Kurulu oluşturulmuştur. Bu kurul, farklı birim yöneticilerinin yer aldığı bir yapıya sahiptir ve kurumsal müşterilerin, verilen hizmetlerle ilgili olarak dinlenmesi ve ihtiyaçlarına yönelik proaktif çözümler üretilmesini amaçlamaktadır. Bu doğrultuda, 2022 yılında farklı birimlerden 24 çalışma arkadaşımızdan oluşan VOC (Voice of Customer) takımları, 78 kurumsal müşterimizle 27 kriterden oluşan bir anket çalışması gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda yapılan analizlerde, %88,7 memnuniyet derecesine ulaşılmıştır. Kurumsal müşteri geri bildirimleri ve aksiyon planları oluşturulmuş ve çalışmalara başlanmıştır.

Yıllara Göre Metro İstanbul COMET Memnuniyet Skorları

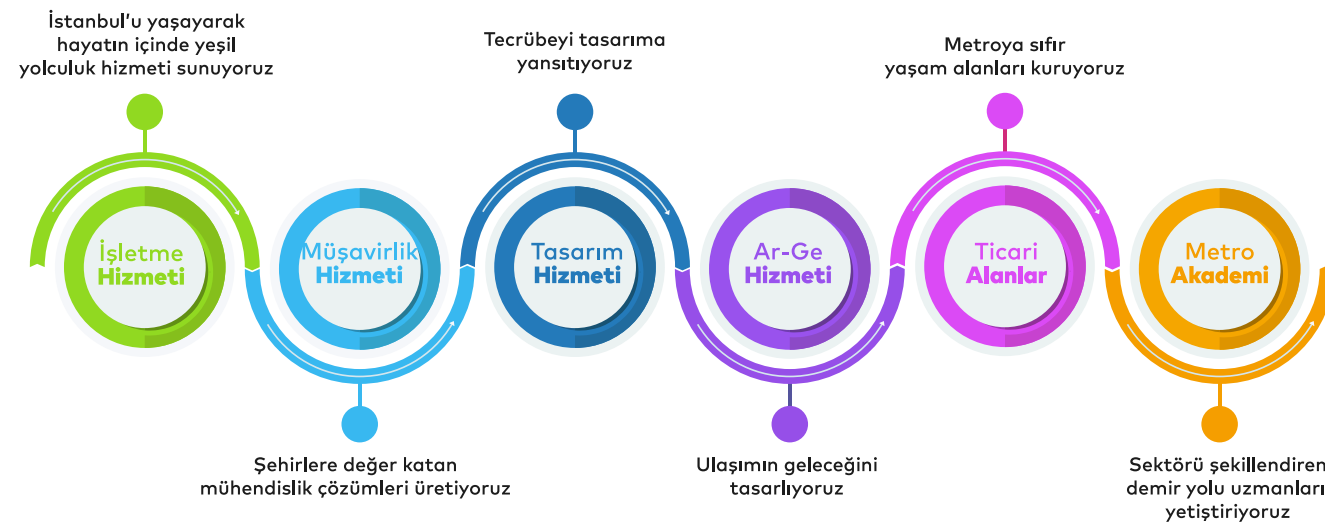
*Comet: Community of Metros Benchmarking Group (Dünya Metro İşletmecileri Kıyaslama Grubu)

Metro İstanbul Genel İtibar Araştırması Skorları

Yıllara Göre Genel İtibar Skorları



Değer Önergelerimiz



TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

Hizmet sektörünün gerektirdiği dinamizme ayak uydurabilmek ve sürekli müşteri memnuniyetine cevap verebilmek için gereksinimleri, istenilen kalite ve özelliklerde, hızla, doğru ve en ekonomik şekilde gidermek gerekmektedir. Bu bağlamda, trenlerimizin planlı bakımlarında ve arıza durumunda kullanmak için ihtiyaç duyduğumuz malzemelerin stoklarımızda optimal seviyede bulunurluğunun sağlanması büyük önem taşımaktadır. Bu sebeple tedarik zinciri yönetimi, şirketimiz için hayati önem taşımaktadır.

Şirketimiz, tedarik zinciri yönetimini, ISO 20400 Sürdürülebilir Tedarik Standardı'na uyumlu şekilde yönetmeyi amaçlamıştır. Bu kapsamda şirketimiz, tedarik zinciri yönetim sürecinin, başından sonuna tüm basamaklarını çevresel, sosyal ve ekonomik yönden de ele almaktadır.

Şirketimiz, tedarik zincirindeki fırsatları ve riskleri sürekli takip eder, ilgili performans göstergelerini düzenli olarak ölçer ve performans hedeflerine ulaşmak için iç ve dış paydaşlarla birlikte gerekli yol haritasını belirler. Bunun yanında, bir belediye iştiraki olduğumuz için satın almalarımız Kamu İhale Kanunu'na göre gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda, sürdürülebilirlik kriterlerine uygun satın alma yapılmasında mevzuatın müsaade ettiği ölçüde hareket kabiliyeti sonuna kadar kullanılmaktadır.

Tedarikçilerimizle ilişkilerin yönetiminde, şirketimizin stratejik önceliklerine göre belirlenen kategoriler altında sınıflandırılmış tedarikçiler için farklı yaklaşımlar uygulanmakta, tedarikçi ilişkileri yönetimi verimli bir şekilde gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Her satın alma sonunda ilgili satın alma hakkında iç paydaşlarımızdan geri bildirimler alınmakta ve Tedarikçi Değerlendirme Anketi ile toplanan bu geri bildirimler tedarikçilerin değerlendirilmesinde kullanılmaktadır. Özellikle "Ana Tedarikçi" olarak tanımlanan kritik tedarikçilerle düzenli ve orta/uzun vadeli, proje bazlı çalışmalar yapılırken sürdürülebilirlik adına çevresel, enerji ile ilgili ve iş birliğine yönelik yenilikçi ve yaratıcı faaliyetlerin tasarlanmasına azami dikkat edilmektedir. Belirli periyotlarda veya gerekli görülmesi halinde tedarikçi saha ziyaretleri de gerçekleştirilerek anket sonuçlarına göre Tedarikçi Geliştirme Stratejilerimize yön verilmektedir.

ÇEVRESEL PERFORMANS



ÇEVRE FAALİYETLERİ

Toplu taşıma, sürdürülebilir şehirler inşa etmenin temel unsurlarından biri olarak benimsenmekte ve sosyal, ekonomik, çevresel boyutlarda şehrin gelişimi konusunda kritik bir rol oynamaktadır. Bir raylı sistemler işletmecisi olan Metro İstanbul, toplu taşımayı teşvik ederek kişisel araba kullanımını azaltmayı ve sürdürülebilir bir İstanbul'u gelecek nesillere taşımayı hedeflemektedir.

Kent içi raylı sistemler, sürdürülebilir kentsel gelişimin şekillenmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu sistemler, toplu taşıma odaklı gelişimi teşvik eder ve yaya dostu tasarıma odaklanan kompakt ve karma kullanımlı sistemlerin oluşmasını kolaylaştırır. Raylı sistemlerin yaygınlaşması; konut, ticaret ve rekreasyon alanlarını tren istasyonları çevresinde yoğunlaştırır, yürünebilirliği destekler, uzun mesafeli işe gidip gelme ihtiyacını azaltır ve canlı şehir merkezlerini teşvik eder. Verimli toplu taşıma sistemlerine sahip kompakt şehirler, kentsel yayılımı en aza indirmeye, yeşil alanları korumaya ve arazi kullanımını optimize etmeye yardımcı olarak sürdürülebilir şehir planlamasını destekler ve şehirlerin ekolojik ayak izini azaltır.

Metro İstanbul olarak, çevresel etkilerimizi izleyerek sürekli gelişim kültürü ile aşağıdaki hedefleri benimsiyoruz:

- Faaliyet gösterdiğimiz tüm alanlarda sürdürülebilirlik yaklaşımı ile topluma duyarlı ve çevreyi koruyan bir şirket olmayı,
- Çevre ile ilgili tüm ulusal mevzuata ve uluslararası sözleşmelere uymayı ve değişen şartlara çevik bir şekilde uyum sağlamayı,
- Faaliyetlerimizin çevresel etkilerini belirlemeyi, yeni proje ve uygulamalar ile bu etkileri kontrol altında tutmayı,
- İnsana ve çevreye duyarlı olma doğrultusunda farkındalık ve yayılımı sağlamak için eğitimler ve iletişim çalışmalarıyla tüm paydaşlarımızı bilinçlendirmeyi,
- Çevre yönetimi süreçlerimizi iyileştirmeyi,
- Ulusal ve yerel resmi kurumlar, uluslararası kuruluşlar, diğer toplu taşımacılık kuruluşları, sivil toplum örgütleri ve tedarikçiler ile iş birliği yapmayı,

Çevre yönetim uygulamalarımızı ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında yönetiyoruz ve bu sistemle çevreyi koruyarak sosyoekonomik ihtiyaçlarla denge içinde, değişen çevre şartlarına uyum sağlamak için uygun bir ortam oluşturuyoruz.

2022 Çevre Faaliyetleri

Çevre Saha Denetimleri

Düzenli aralıklarla yapılan çevre saha denetimleri ile Metro İstanbul bünyesinde yapılan uygulamaların çevre sağlığı açısından kontrolü yapılmaktadır. Çevreyi ilgilendiren ve kapsamı içine girdiğimiz ulusal mevzuata ve uluslararası sözleşmelere uygunluğumuz ISO 14001 Çevre Yönetim Standardı (ÇYS) çerçevesinde gerçekleştirilen çevre saha denetimleri ile sağlanmaktadır.

Çevre Risk Değerlendirmesi

ISO 14001 ÇYS kapsamında her yıl departmanlar/birimler bazında yapılan faaliyetlerin çevre risk değerlendirmesi güncellenmekte ve yapılan değerlendirmeler sonrası risk derecesine göre ilgili uygulamalarda revizyonlar yapılmaktadır.

Çevre İzin ve Lisans Takip Süreçleri

Çevre Etki Değerlendirme (ÇED) Raporu, Endüstriyel Atık Yönetim Planı (EAYP), Sıfır Atık Yönetimi, Entegre Çevre Bilgi Sistemi (EÇBS) işlemleri, İSKİ Kanala Deşarj İzin Belgesi ve Tıbbi Atık Sözleşmesi süreçleri takip edilmektedir.

Çevre Eğitimleri

- Metro İstanbul'da göreve başlayan çalışanlarımıza, oryantasyon kapsamında şirketimiz bünyesinde yapılan çevre uygulamaları hakkında bilgi verilir.
- Yapılan çevre ve saha denetimleri sonrasında ilgili personele çevre farkındalık eğitimi verilir.
- Düzenli aralıklarla farklı bir yerleşkede genel katılımlı çevre farkındalık eğitimleri gerçekleştirilir.

Çevre Tatbikatları

Her yıl farklı yerleşkelerde acil durumlara müdahale kapsamında çevre tatbikatları gerçekleştirilir.

Ölçümler ve Analizler

Hava emisyon ölçümleri, atık su / kullanma suyu analizleri, atık çamur analizi (arıtma tesisi kaynaklı), çevresel gürültü ölçümleri takip edilir.

Çevresel Göstergeler

Karbon emisyonu hesaplamaları ve çevresel istatistik verilerin hesaplamaları yapılır.



DÖNGÜSEL EKONOMİ

Artan dünya nüfusu ve bu artışa paralel olarak yaşamın devamı için gereken temel ihtiyaçların, mal ve hizmet gereksinimlerinin artış göstermesi, dünyamız için daha fazla ham madde kullanımı anlamına gelmektedir. Kısıtlı kaynakların artan tüketimi, kaynakların plansız kullanımı ile birlikte çevre sorunlarına yol açmaktadır. Günümüz dünyasında hakim olan ve "kullan-at yöntemi" olarak özetleyebileceğimiz Doğrusal Ekonomi nedeniyle daha büyük çevresel zararlar meydana gelmektedir. Kaynakların sınırsızmış gibi "kullan-at yöntemi" ile tek kullanımlık olarak düşünülmesi, farklı şekillerde tekrar üretime veya kullanıma alınmadan atık haline gelmesine neden olmaktadır.

Bu duruma alternatif olarak "Döngüsel Ekonomi" kavramı ortaya çıkmıştır. Döngüsel ekonomi; kaynakların sorumluluk bilinciyle kullanıldığı, malzeme seçiminin ve ürün tasarımının, ürün ömrünü uzatacak şekilde yapıldığı, tüm malzemelerin atık üretmeksizin yeniden üretim sürecine kazandırıldığı sürdürülebilirlik odaklı yeni bir sosyo-ekonomi modelidir.

Hizmet ömrünün sonuna gelen ürünleri başkaları için kaynaklara dönüştürerek endüstriyel ekosistemlerde döngüleri tamamlamayı ve israfı en aza indirmeyi hedeflemektedir. Döngüsel ekonomi, ekonomik düzene yenilikçi bir bakış açısı katarak üretimi verimlilikle değiştirir.

Metro İstanbul'da Döngüsel Ekonomi

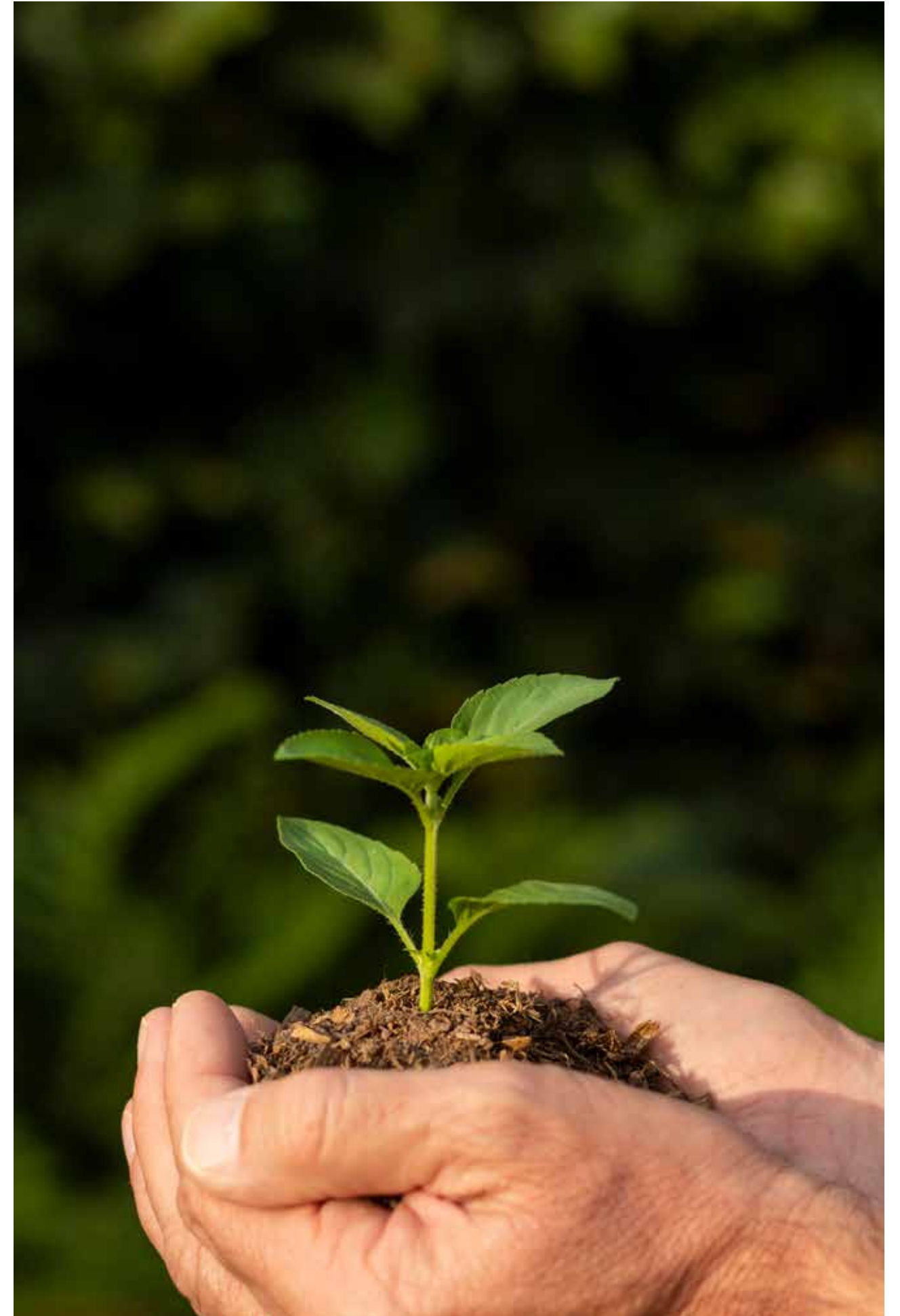
Metro İstanbul olarak, sorumluluk alanlarımızın tamamında sürdürülebilirlik ilkelerini benimsiyor ve Döngüsel Ekonomi stratejileri doğrultusunda faaliyet gösteriyoruz.

Bu anlayışla, şirketimizde varlıkların seçimi, tasarımı, bakım onarımı, yenileme, yeniden kullanım, geri dönüşüm ve paylaşım aşamalarını döngüsel ekonomi ilkelerine göre gerçekleştiriyoruz:

- Varlıkların Seçimi aşamasında geri kazanıma uygun tasarım ve malzemeler ile enerji verimli ürünleri araştırarak teknik özellikler belirliyor ve teknik şartnameler hazırlıyoruz.
- Sistem ve Ekipmanlara yapılan bakımlar ile ömürlerini uzatıyoruz.
- Revizyon ve Yenileme Süreci ile sistem ve ekipmanları yenileyerek ömürlerini uzatıyor, tekrar kullanmalarını sağlıyor ve farklı fonksiyonlar kazandırıyoruz.
- Yeniden Kullanım süreci ile atölyelerde kullanılmayan ve hurdaya ayrılan sistem ve ekipmanlardan alt ekipman ve parçaların geri kazanımını sağlıyoruz.
- Atık miktarını azaltmak ve geri dönüşüm oranlarını artırmak amacıyla çalışmalar yürütüyoruz. Bu kapsamda, geri dönüştürülebilir ve yeniden kullanılabilir ürünleri tercih ediyor, geri dönüşüm programları ve atık ayrıştırma sistemleri aracılığıyla atıkların geri kazanımını teşvik ediyoruz.

Metro İstanbul'da Döngüsel Ekonomi kapsamında gerçekleştirilen örneklerden bazıları aşağıda belirtilmektedir:

- Yürüyen merdiven zincirlerinin geri kazanımı sağlanmaktadır.
- Isıtma-havalandırma sisteminde kullanılmış, hurdaya ayrılan salon tipi klimalar yedek parça olarak kullanılmaktadır.
- Yapılan önleyici ve düzeltici faaliyetler ile M1 metro ve tramvay hatlarında çalışan araçların ömürleri uzatılmaktadır.
- Tolerans sınırına ulaşan rayların kullanım ömürleri artırılarak değişim süreleri uzatılmaktadır.
- Atıl durumdaki demiryolu traversleri kullanılarak yerleşkelerde peyzaj çalışması yapılmıştır.
- Arızalı elektronik kart ve modüllerin tamiri yapılarak sisteme yeniden kazandırılmaktadır.
- Atölyelerin tamamında gerçekleştirilen 5S çalışmalarıyla atık ve hurda azaltılması, demirbaşların tekrar kullanılması sağlanmaktadır.
- Arızalanan motorların sarımlar yaptırılarak yeniden kullanılması sağlanmaktadır.
- Geri dönüşüm kapsamında kullanılmayan sistem ve ekipmanların ikinci el olarak satılması ve sorumlu şekilde bertaraf edilmesi sağlanır.



ENERJİ YÖNETİMİ

Hızlı kentleşme, iklim krizi, çevre ve enerji kaynaklarının önemi ile ilgili farkındalığın her geçen gün artmasıyla birlikte ulaşım konusu günümüzün en önemli konularından biri haline gelmiştir. Tüm bu gelişmeler sebebiyle, toplu taşıma araçlarından kent içi raylı sistemler, en çevreci ve enerji tasarrufu sağlayan ulaşım türü olması sebebiyle sürdürülebilir ulaşımında büyük önem kazanmıştır. Kent içi raylı sistemler; hızlı, güvenli, ekonomik çözümler sunarken enerji tüketimi ve karbon emisyonunu azaltıp kentsel gelişimi teşvik etmekte ve sürdürülebilirliğe önemli katkılar sağlamaktadır.

Elektrikle çalışan raylı sistemler, sürdürülebilirliklerini artırmak için rüzgar veya güneş gibi yenilenebilir enerji kaynaklarından yararlanma potansiyeline sahiptir. Bu doğrultuda, Metro İstanbul güneş enerjisi santrali kurarak enerji verimliliğini artırmayı hedefleyen bir Güneş Enerji Santrali Projesi çalışması yürütmektedir. Ayrıca, trenlerin fren sistemlerinin kinetik enerjisi elektriğe dönüştürülerek şebekeye geri verilebilen rejeneratif fren sistemlerinin kullanılmasıyla, kentsel raylı sistemler enerji israfını en aza indirebilmekte ve genel verimliliği artırmaktadır.

Metro İstanbul olarak;

- Enerji ile ilgili ulusal politikalara ve yasal mevzuata uygun hareket etmeyi,
- Enerjinin tedarik süreçlerinde, şirket ekonomisine en az yük getirecek mali tercihleri ve tarife analizlerini yapmayı ve enerji piyasalarını yakından takip etmeyi,
- Enerji performansının iyileştirilmesi amacı ile tasarım ve projelendirme aşamalarından başlamak üzere ürün, ekipman ve hizmet satın almalarının tümünde enerji verimlilik kriterlerine uymayı,
- Enerji kullanımında yenilenebilir enerji kaynakları payının artırılmasına, yerli ve milli enerji teknolojilerinin hayata geçirilmesine yönelik faaliyetler yürütmeyi,
- Enerji performansını, referans enerji tüketimleri bazında sürekli iyileştirerek, küresel ısınma sonucu iklim değişikliğine neden olan sera gazı emisyonlarımızı azaltmayı,
- Kamu kurumları, müşteriler, bağımsız otoriteler ve yüklenici firmalar ile enerji yönetimi konularında ortak değer ve fayda üretecek sonuçlar oluşturmayı,
- Enerji kaynaklarının tüketimi ve enerji verimliliği konularında, çalışanların ve toplumun bilincinin artırılmasına yönelik eğitim ve farkındalık faaliyetleri yürütmeyi,
- Ar-Ge kapsamında planlanan proje ve faaliyetler için gelecekte üretilecek yeni ürünler veya geliştirilecek yeni süreçlerde enerji verimliliğini ön planda tutmayı, taahhüt etmekteyiz.

Enerji Tüketimleri

Enerji	2020	2021	2022
ELEKTRİK (kWh)	326.065.892	365.919.086	404.852.711
SU (m3)	43.636	86.929	242.158
DOĞALGAZ (m3)	366.354	795.543	946.770
MAZOT (lt)	234.753	269.527	301.757
BENZİN (lt)	4.221	5.633	13.117

2022 Genel Tasarruf Faaliyetleri

• Transformatör Çalışma Senaryosu Değişikliği

Tren yükleri ve istasyon yüklerini besleyen düşük yüklenme durumundaki transformatörlerin yedekli çalışması sağlanarak boşa çalışma ve bakır kayıplarından tasarruf edilmiştir.

• Havalandırma Sistemi Optimizasyonu

Yolcu konforunu olumsuz etkilemeden teknik odalar ve yolcu mahallerindeki havalandırma ekipmanlarının çalışma parametreleri optimize edilmiştir.

• LED Dönüşümü

Yolculu alanlarda harekete dayalı dimlenebilir LED dönüşüm çalışmalarına başlandı.

• İşletme Senaryosu Değişikliği

Pik işletme saatleri dışında 8'li dizi yerine 4'lü dizi seferlerinin yapılması.

• Tren ECO Sürüş Modu

Pik işletme saatleri dışında M4 Hattı'nda ECO sürüş modu ile tren sürüşü yapılmıştır.

• Tren Rejeneratif Geri Kazanımı

Trenlerin frenleme esnasında CER motorlarının jeneratör karakteristiğinde çalışması sebebiyle oluşan ve frenleme dirençleri üzerinde yakılarak ısı enerjisi olarak boşa harcanan enerjinin geri kazanımı sağlanmıştır.



İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE EMİSYONLAR

İklim değişikliği, karbondioksit ve metan gibi sera etkisine neden olan gazlar sebebiyle oluşan, dünya üzerinde ortalama sıcaklıkların artışı dolayısıyla küresel çapta iklimler üstünde gözlemlenen değişimlerdir.

İklim değişikliğinin etkisi sadece sıcaklıklardaki artışla sınırlı değildir. Kuraklık, seller, şiddetli kasırgalar gibi aşırı hava olaylarının sıklığı ve etkisi artmaktadır. Ayrıca, okyanus ve deniz suyu seviyelerindeki yükselme ile okyanusların asit oranlarında artış, buzulların erimesi gibi etkenler sonucunda bitkiler, hayvanlar ve ekosistemlerle birlikte insan toplulukları da ciddi risk altındadır. Kuraklık ve susuzluk gibi tehlikeler, tarımdaki verimliliği azaltmanın yanı sıra pek çok canlı türünün geleceğini de tehlikeye atmaktadır.

Metro İstanbul, sürdürülebilir bir kent yaşamı için raylı sistemlerin gerekliliğinin farkındadır. İklim değişikliğinin etkilerinin ciddi anlamda hissedildiği günümüzde, toplu taşımacılık hizmetleri arasında en çevreci ulaşım aracı olan raylı sistemlerin işletmecisi olarak, şehri sakinleriyle birlikte hareket ederek geleceğe taşımayı hedeflemektedir. Gelecek nesillere daha yaşanabilir ve daha kaliteli bir yaşam alanı sunmak için kent içi ulaşımında fosil yakıt tüketiminin azaltılması adına çalışmakta, sürdürülebilir kent içi ulaşım için diğer ulaşım türleriyle entegrasyonun bilinciyle düşük emisyonlu diğer ulaşım türleriyle entegre olabilmek için çalışmaktadır. Bu doğrultuda bisiklet kullanımını teşvik etmektedir.

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda çevresel emisyonumuzu azaltmak için çalışıyor, iyileştirme projeleri gerçekleştiriyoruz:

- Enerji ve Doğal Kaynaklarımızın Kullanımında Verimliliğin Artırılması" stratejik hedefimiz doğrultusunda enerji tüketimini en aza indiriyor ve sürdürülebilir bir enerji kullanımını destekliyoruz. Bu doğrultuda yenilikçi teknolojiler ve enerji geri kazanım sistemleri kullanılmaktadır.
- Araçların tükettiği elektrik enerjisini azaltmak amacıyla tren hız profillerinin optimizasyonu ve rejeneratif enerjinin geri kazanımı projesini gerçekleştirip optimize edilen sürüş ile enerji tasarrufu sağlanmaktadır.
- Faaliyetlerimizden kaynaklanan emisyonlar düzenli olarak izlenmekte, hesaplanmakta ve performans periyodik olarak raporlanmaktadır. Ayrıca, hizmetlerimizin kullanılması sonucu oluşan emisyon azaltım miktarı da yıllık olarak takip edilmekte ve farkındalık yaratıp raylı sistem kullanımına özendirmek amacıyla paydaşlarımızla paylaşılmaktadır.
- Metro İstanbul, İstanbul'un sürdürülebilirlik ve iklim değişikliği ile mücadele çabalarına önemli bir katkı sağlayan bir paydaş olarak Sürdürülebilir Enerji ve İklim Eylem Planları (SECAP) projelerinde yer almaktadır.

Ulaşım Hizmeti Sonucu Kazanımlar

Yolcularımızın özel aracını kullanmak yerine raylı sistemleri tercih etmesi ile birlikte;

- Her gün ortalama 616.408 aracın trafiğe çıkmasını önlüyoruz.
- Araçların trafikten çekilmesi ile 907.288 ton CO2 salımını önlüyoruz.
- Bu sayede 549.871 adet ağacın tuttuğu karbondioksit eş değer fayda sağlıyoruz.

Yolcu Başına CO2 Salımı (g/km)	
Metro İstanbul 34,9	Bireysel Araç Ortalaması* 170,67

*İngiltere Çevre, Gıda ve Köy İşleri Bakanlığı (DEFRA)

ATIK YÖNETİMİ

Metro İstanbul'da atık yönetimi, faaliyetlerimiz sırasında ortaya çıkan her türlü atığın sınıflandırılması, depolanması, taşınması ve bertarafına kadar olan süreçleri kapsamaktadır.

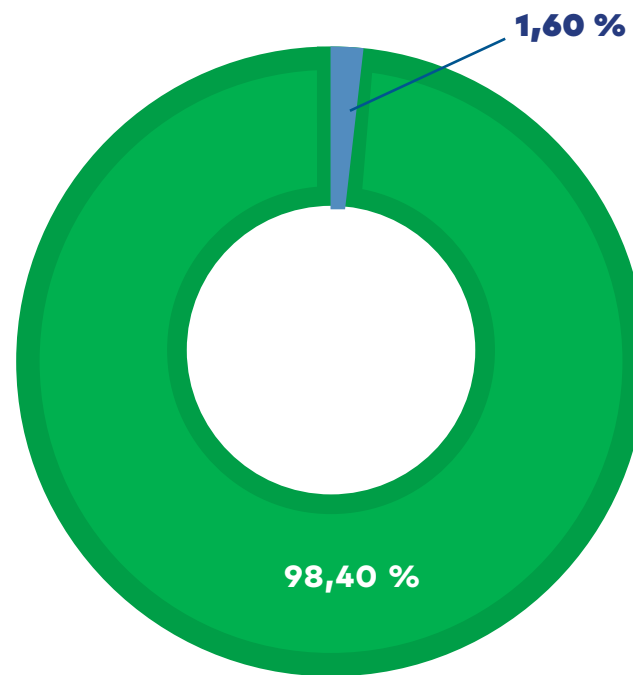
Metro İstanbul Atık Yönetim Prosedürüne göre, oluşan atıklar kaynağında ayrıştırılır ve bakanlık tarafından onaylı atık geçici depolama alanlarında biriktirilir. Tehlikeli atıklar en fazla 6 ay, tehlikesiz atıklar 1 yıl süreyle geçici depolanabilmekte olup bu süre dolmadan tehlikeli atıklar lisanslı bertaraf firmalarına, tehlikesiz atıklar ise geri kazanım firmalarına teslim edilir.

Etkin atık yönetimi uygulamaları ile sürdürülebilir kalkınma arasındaki bağlantı sebebiyle, Metro İstanbul çevreyi korumaya ve toplum refahına önem verir.

Kapsamlı atık yönetimi yaklaşımlarının uygulanmasıyla Metro İstanbul, faaliyetlerinin çevresel etkisini en aza indirirken kaynak koruma ve döngüsel ekonomi prensiplerini teşvik etmiştir. Atık azaltımına, geri dönüşüme ve sorumlu atık bertarafına odaklanarak kirliliği azaltmaya ve doğal kaynakları korumaya önem verir.

Metro İstanbul'un sürdürülebilirlik girişimleri atık yönetiminin ötesine geçmektedir. Kuruluş, enerji verimli teknolojileri ve sürdürülebilir kentsel gelişme prensiplerini benimseyerek daha çevre dostu bir ulaşım ağı oluşturmuştur.

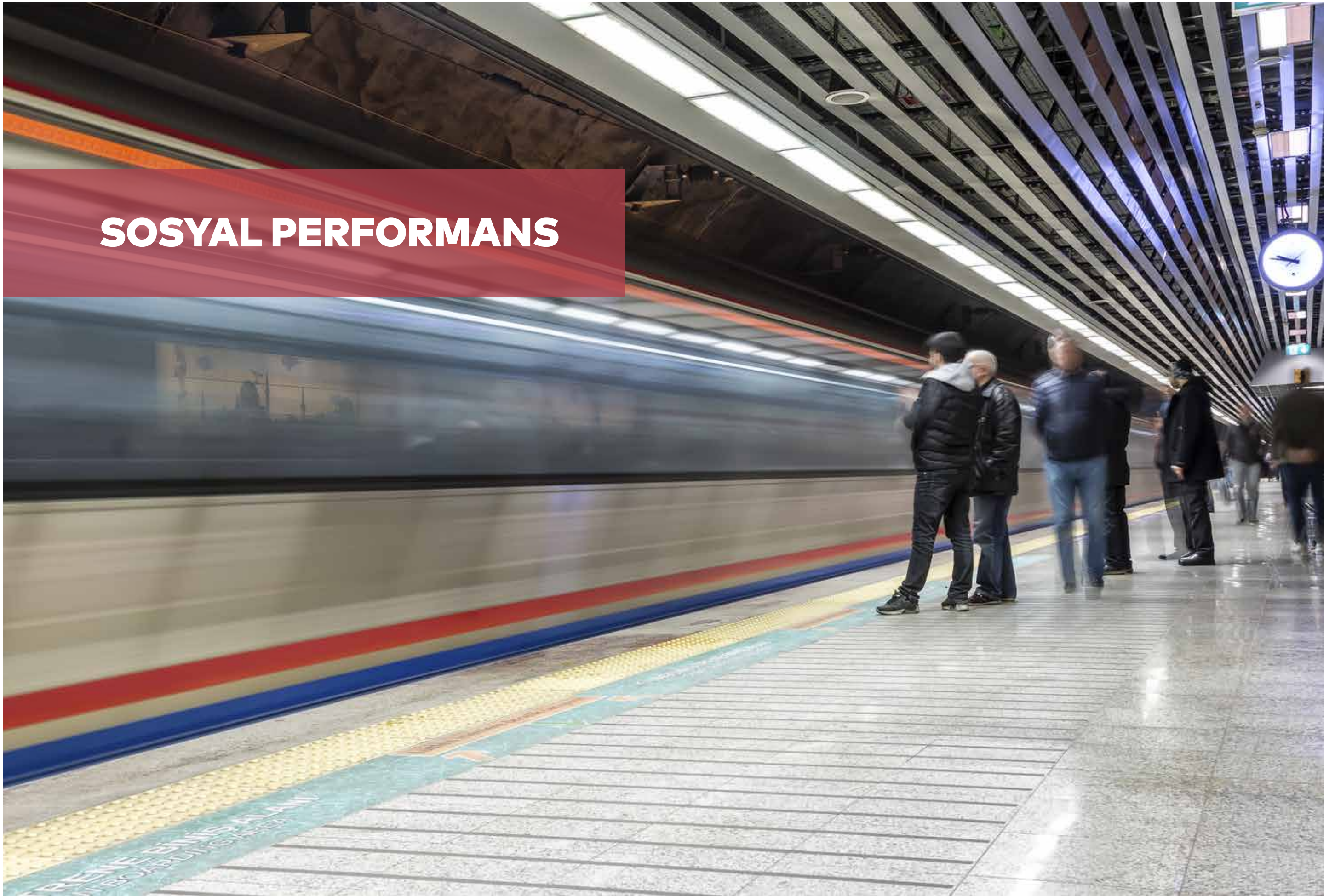
2022 yılında faaliyetlerimiz sonucunda oluşan atıkların %98.4'ü geri dönüşüme gönderilmiş olup sadece %1,6'sı bertarafa gönderilmiştir.



■ Bertarafa Gönderilen Atık ■ Geri Dönüşüme Gönderilen Atık



SOSYAL PERFORMANS



İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Metro İstanbul, toplu taşımacılık işletmeciliğini sürdürdüğü kent içi raylı ve halatlı sistemlerde, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'ni hayata geçirerek sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmayı, oluşturulan ortamı sürekli daha güvenli ve sağlıklı bir hale getirmeyi ve bu ortamların sürdürülebilirliğini sağlamayı amaçlar.

2022 Yılı Metro İstanbul'da İş Sağlığı ve Güvenliği:

- İSG Kurul ve alt komisyonları, hat komite toplantıları ve Düzeltici Faaliyet (DF) modülü üzerinden iyileştirmeye açık alanları görüşerek aksiyonları sistemsal olarak takip etmiştir.
- 2022 yılında kaza sıklık ve ağırlık hedefleri aşılmıştır. Uzun kaybı ve ölümlü sonuçlanan iş kazası meydana gelmemiştir.
- 2022 yılı planlı emniyet denetimi hedefine ulaşılmış ve ek denetimler yapılmıştır.
- 2022 yılı planlanan test ve tatbikat hedefine ulaşılmış, geçici kabul ve ek testler ile birlikte 93 acil durum (yangın senaryo, jeneratör testleri) testi ve 17 tatbikat gerçekleştirilmiştir.
- Metro İstanbul çalışanları için belirlenen 1,2 çalışan/saat İş Sağlığı ve Güvenliği eğitim hedefine ulaşılmış, acil durum ve işe giriş eğitimleri ile birlikte toplamda 3,1 çalışan/saat eğitim verilmiştir.
- İSG Kurul kararı gereği 7 noktada gürültü ölçümleri yapılmış olup sonuçların sınır değerler içinde olduğu raporlanmıştır.
- Çalışanlara 9.446 kez sağlık hizmeti sunulmuştur.
- 2022 yılı içinde 5 çalışan için meslek hastalığı bildirimi yapılmıştır.
- 2022 yılı milyon yolcudaki olay oranı COMET tarafından belirlenen hedefin altında kalmıştır.
- Yüklenici firmalara çalışma izni kapsamında İş Yeri Riskleri Bilgilendirme eğitimleri verilmiştir. Toplam 3.980 kişi olmak üzere güvenlik ve temizlik personelimize de ayrıca acil durum eğitimleri verilmiştir.



- İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuat takip listesi üzerinden Türk mevzuatı ve uluslararası standartlar takip edilerek değişen hususlar iç mevzuatta güncellenmiş ve yayılımı sağlanmıştır.
- Risk tablolarında 54 madde güncellenmiş ve uygunsuzluklar Düzeltici Faaliyet (DF) modülü üzerinden takip edilerek dönemsel olarak raporlanmıştır.
- İSG Kurulu toplantısı üç ayda bir yapılmaktadır. Bu süre içinde 2 ek toplantı düzenlenmiş ve toplamda 6 toplantı gerçekleştirilmiştir. İSG Kurulunun alt komisyonları olan Kaza Önleme Komisyonu, Kaza İnceleme Komisyonu ve Sağlık Komisyonu ise toplamda 7 toplantı yapmış ve 39 madde üzerinde gündemlerini takip etmiştir.
- İş Sağlığı ve Güvenliği kültürünün gelişimine katkı sunmak, çalışan farkındalığını artırmak ve birimleri iş sağlığı ve güvenliği çalışmalarına dâhil etmek amacıyla iş sağlığı ve güvenliği haftasında beş çalışanımıza iş sağlığı ve güvenliği çalışmalarında farkındalık yaratmaları nedeniyle üst yönetim tarafından ödül takdim edilmiştir.
- 2022 yılında British Safety Council ödüllerine başvuru yapan Metro İstanbul, British Safety Council tarafından Uluslararası İş Güvenliği Ödülleri'nde en üst kategori olan "Üstünlük" kategorisinde Uluslararası Güvenlik Ödülü'ne layık görülmüştür.



SOSYAL SORUMLULUK

Türkiye'nin en büyük kent içi raylı sistem işletmecisi olarak, öncü ve örnek olma sorumluluğunu taşıyor ve vizyonumuz doğrultusunda toplumsal projeler ve iş birlikleriyle uzun vadeli, sürdürülebilir değer yaratmayı hedefliyoruz. Sunduğumuz hizmet ve sosyal sorumluluk projelerimizle, kültür-sanat, toplumsal cinsiyet eşitliği, çeşitlilik ve kapsayıcılık, erişilebilirlik, istihdam ve çevre konularına odaklanarak İstanbullulara fayda sağlamaya devam ediyoruz.

Kültür ve sanatın toplumsal gelişime katkısını önemsiyoruz. Kültürel etkinliklere, sanatsal projelere ve sergilere alan açıp destek vererek, İstanbul'un kültürel zenginliğini ve sanatsal potansiyelini destekliyoruz. Toplumun farklı kültürel değerlerine saygı duyarak yaptığımız etkinlikler ile kültürel çeşitliliğimizi yaşıyor ve güçlendiriyoruz.

Toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda duyarlı bir yaklaşım sergiliyoruz. Cinsiyet ayrımcılığına karşı mücadele ederek, kadınların toplumsal hayatta daha aktif ve eşit bir rol üstlenmesini destekliyoruz. Çeşitlilik ve kapsayıcılık ilkesini benimseyerek, farklı kültürlerden, inançlardan ve yaşam tarzlarından gelen insanların toplumun bir parçası olmasını teşvik ediyoruz.

Erişilebilirlik konusunda, engelli ve yaşlı vatandaşların raylı sistemlerimizi rahatlıkla kullanabilmesi için gerekli altyapı düzenlemelerini yapıyoruz. Engelsiz istasyonlar, rampalar, asansörler ve diğer erişilebilirlik önlemleri ile toplumun tüm bireylerinin toplu taşıma hizmetlerimizden eşit şekilde yararlanmasını sağlıyoruz.

Çalışanlarımızın eğitim, gelişim ve refahına önem vererek, iş sağlığı ve güvenliği konusunda titizlikle çalışıyoruz.

Çevre konusunda duyarlı bir yaklaşımla, çevre dostu teknolojileri kullanarak, enerji verimliliğini artırmak, etkin atık yönetimi ve doğal kaynakları korumak için projeler geliştiriyoruz.

Sosyal sorumluluk projeleri kapsamında 2022 yılında gerçekleştirilen faaliyetlerden bazıları şunlardır;

- 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nda İstasyon ve araçlarımız süslendi.
- İstanbul'un metroları çocukların resimleriyle renklendi.
- Açık Hava Sinema Günleri'nin 2'ncisi düzenlendi.
- Metro İstanbul Yaz Okulu ilk mezunlarını verdi.
- Usulsüz kart denetimleri artırıldı.
- İstanbul'un metro ve tramvaylarında Ata'ya 84 bin kişilik saygı duruşu gerçekleştirildi.
- Metro İstanbul Darülaceze sakinlerini ağırladı.
- Yerleşkelerde 300'ü aşkın öğrenci ağırlandı.
- Üniversiteler ile konferans ve panel buluşmaları yapıldı.
- Yaklaşım Tüneli Taksim 17. İstanbul Bienali'ne ev sahipliği yaptı.
- Raylı Sistemler Yarışması düzenlendi.
- Yaklaşım Tüneli Taksim'de ilk defile gerçekleştirildi.
- Bahçelievler Çocuk Evleri Kurumu'ndan minikler Metro İstanbul'da ağırlandı.
- İstasyonlarımızda Ramazan etkinlikleri düzenlendi.
- Metro İstanbul Komşu Muhtarları Esenler yerleşkesinde ağırladı.
- Taksim CCR Binası Sevgi Soysal Kütüphanesi oldu.
- 23 Haziran Demokrasi Şenliği'nde İstanbullular ile buluşuldu.
- Esenler yerleşkemizde Yuvam İstanbul'a yer verdik.
- 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı Yenikapı'da coşkuyla kutlandı.
- Metro İstanbul'da sömestir etkinlikleri düzenlendi.

ÇEŞİTLİLİK, EŞİTLİK VE KAPSAYICILIK

Kurumumuz, faaliyetlerini planlarken, çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılık prensiplerini dikkate almaktadır. Bu değerler, iş yapış şeklimizi ve çalışma kültürümüzü şekillendirmekte, çalışanlarımıza yönelik politika ve uygulamalarımızı belirlemekte ve topluluklarla ilişkilerimizi güçlendirmektedir.

Metro İstanbul olarak, işe alım süreçlerimizde ve yönetim kademelerimizde çeşitliliği teşvik ediyoruz. Çalışanlarımızın farklılıklarını değerli birer kaynak olarak görüyoruz ve çeşitlilikten doğan zenginlikten faydalanmaya inanıyoruz.

Tüm çalışanlarımızın eşit haklara sahip olduğunu ve ayrımcılığın kabul edilemez olduğunu vurguluyoruz. Ücret politikalarımızda ve kariyer fırsatlarında, adil ve kapsayıcı yönetim yaklaşımıyla cinsiyet, ırk, yaş, engellilik gibi faktörlere dayalı herhangi bir ayrımcılığı reddediyoruz.

Metro İstanbul olarak, katılımcı bir çalışma ortamını hedefliyoruz. Herkesin fikirlerine saygı duyuyor ve çeşitli bakış açılarına değer veriyoruz.

Çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılığı sürdürülebilirlik hedeflerimizin bir parçası olarak görüyoruz. Bu değerlere bağlı kalarak, çalışanlarımız arasında adil bir çalışma ortamı sağlamak, farklılıklara saygı göstermek, herkesin potansiyelini tam olarak kullanmasına imkân tanımak ve topluluklarla etkileşimde kapsayıcı bir yaklaşım sergilemek için çaba gösteriyoruz.

Katılımcılık ve Kapsayıcılık değerimiz çerçevesinde; İnsan Kaynakları politikamızda din, dil, ırk gibi farklılıklar arasında kesinlikle ayrım gözetmiyoruz. Tüm dünyada erkek egemen bir sektör olan raylı sistemlerde faaliyet gösteren bir şirket olarak, 2019 yılında toplumsal cinsiyet eşitliği alanında başlattığımız değişim ve dönüşüm hareketi kapsamında "Eşitlik Burada" diyor ve kadın istihdamına büyük önem veriyoruz. Çalışanlarımızın geri bildirimlerini almak amacıyla oluşturduğumuz Etik Hattı'na gelen başvurularda; toplumsal cinsiyet eşitliği, cinsel taciz ve mobbing konularını titizlikle takip ediyoruz.

Toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda ulusal ve uluslararası platformlarda birçok çalışmaya desteğimiz, katkımız ve öncülüğümüz bulunmaktadır.

• Eşitlik Komitesi kuruldu

Genel Müdürlüğümüzün başkanlığında toplanan ve üyeleri; Genel Müdür Yardımcıları ile Marka Müdürü ve İnsan Kaynakları Müdürü olan komitenin adıdır. "Eşitlik Burada" ilkemiz kapsamında toplumsal cinsiyet eşitliği çalışmalarında hesap verebilir, şeffaf bir şekilde stratejik öncelikleri ve aksiyonları belirlemek amacıyla kurulmuştur. Her çeyrek dönemi takip eden ayın ilk yarısında olmak üzere 3 ayda bir toplanmaktadır.

• Değişim Öncüleri grubu oluşturuldu

Kurum içinde unvan, cinsiyet ve herhangi dil, din, ırk ayrımı olmaksızın gönüllülük esası ile oluşturulan komitenin adıdır. Değişim Öncüleri grubuna başkanlık edecek olan kişiyi grup üyeleri kendi içlerinden seçmiştir.

Bu gönüllü katılımcılar sağlanan eğitimler sonucunda tüm çalışanlara eğitim vererek almış oldukları bilginin kurum içinde yayılımını sağlamıştır.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği kapsamında farklı kurum ve kuruluşlar ile bir araya gelerek iyi örnekler gündeme alınmaktadır.

2022 Yılı Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık alanındaki Ödülllerimiz ve Etkinliklerimiz

- Metro İstanbul, Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) tarafından bu yıl 6'ncısı düzenlenen UITP Ödülleri'nde "Çeşitlilik ve Kapsayıcılık: Cinsiyet Eşitliği" kategorisinde Avrupa Bölgesi Jüri Özel Ödülü aldı.
- Metro İstanbul, kadın tren sürücüleri projesi ile Sosyal Demokrasi Vakfı (SODEV) tarafından düzenlenen Cinsiyet Eşitlikçi Dönüşüm Ödülleri'nde "Toplumsal Cinsiyet Eşitliğine Yönelik Sunulan En İyi Uygulama" ödülünü aldı.
- Metro İstanbul, Türkiye Kalite Derneği'nin (KalDer), Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM) Mükemmellik Modeli doğrultusunda yaptığı yetkinlik değerlendirmesi sonucunda "Cinsiyet Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık" iyi uygulamalarıyla 6 yıldız alarak Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün sahibi oldu.
- Metro İstanbul, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (European Bank for Reconstruction and Development-EBRD) ve İstanbul Planlama Ajansı (İPA) ile birlikte düzenlenen "Ulaşım Sektöründe Toplumsal Cinsiyet Eşitliği" başlıklı panelde EBRD ile olan iş birliğini duyurdu. Bu çerçevede Ümraniye-Göztepe-Ataşehir Metro Hattı finansmanı kapsamında EBRD, Metro İstanbul ve İBB ile iş birliği yaparak ulaşım sektöründe kadınlar için daha fazla istihdam yaratılmasına ve İstanbul'da güvenli ve toplumsal cinsiyete duyarlı toplu taşıma sistemlerinin güçlendirilmesine destek verecek.
- Eşitlik Metro İstanbul'da Toplumsal cinsiyet eşitliğinin gerçekleşmesi hedefine ulaşma çalışmalarına erkeklerin de katılımını sağlamayı amaçlayan Metro İstanbul, bu kapsamda kadın ve erkek çalışanlarının fotoğraflarından oluşan "Eşitlik Burada" fotoğraf sergisini İstanbullular ile buluşturdu. Genel Müdürü Özgür Soy'un objektifinden Metro İstanbul'da ilklere imza atan kadın çalışanlar ve omuz omuza birlikte çalıştıkları ekip arkadaşlarının yer aldığı, 62 personelin katılımı ile 27 kareden oluşan gezici sergi İstanbul'un metrolarında yolcular ile buluştu.
- Metro İstanbul, 8 Mart Dünya Kadınlar Günü'nde Levent istasyonunda İstanbul Vakfı ile birlikte İyilik İstasyonu etkinliğini hayata geçirdi. Kadınların bağışladığı giyim, aksesuar, çanta ve ayakkabı gibi ürünlerin uygun fiyatlarla satışa sunulduğu İyilik İstasyonu etkinliğinden elde edilen gelir ile 30 kız ortaokul öğrencisinin 1 yıllık eğitim ihtiyacı karşılandı.

ÇALIŞAN GELİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ

Metro İstanbul'u hedeflerine ulaştıran ve başarıya taşıyan en büyük etken, sahip olduğu nitelikli insan kaynağıdır. Yolcu memnuniyetini en üst seviyeye taşımak, faaliyet sahasında liderliğini sürdürmek ve geliştirmek; Metro İstanbul'un insan kaynakları yaklaşımının ana unsurlarını oluşturmaktadır.

Bu bağlamda İnsan Kaynakları Politikalarımız kapsamında;

Çalışanlarımız ve tüm paydaşlarımız için merkezinde temel değerlerimiz yer alacak şekilde ve stratejik hedeflerimiz çerçevesinde sistemler planlanmakta ve uygulamaya alınmaktadır.

Metro Akademi ve üniversite/lise işbirliklerimiz doğrultusunda çalışanlarımıza ihtiyaç duydukları becerileri kazandırmayı ve raylı sistemler ulaşım sektörüne nitelikli iş gücü kazandırmayı hedeflenmektedir.

Geleceğin en zorlayıcı toplumsal konularına yanıt veren çözümlerin geliştirilebilmesinin ancak bu birliktelikten doğan potansiyelin en üst düzeye çıkarılmasıyla mümkün olduğuna inanıyoruz.

Tüm İnsan Kaynakları Politikalarımız, Katılımcı ve Kapsayıcı değerimiz çerçevesinde din, dil, ırk gibi farklılıklar gözetilmeden ve toplumsal cinsiyet eşitliği ilkeleri doğrultusunda güncellenmiştir.

Çalışan Eğitim ve Gelişimi

Eğitim politikamızın temelini Metro Akademi oluşturmaktadır. Metro Akademi’de çalışanlarımıza kendilerini en iyi şekilde sürekli olarak geliştirmeleri ve işlerini daha iyi yapabilmeleri için gerekli eğitim ve gelişim imkanlarını sunmaktayız. Metro Akademi’de hazırlanan eğitim ve gelişim programlarında; çalışanlarımızın kişisel gelişimlerine, bilgi, beceri ve yetkinliklerini zenginleştirmelerine ve kazanımlarını iş sonuçlarına yansıtmalarına yardımcı olmaktadır.

“Sektörü şekillendiren demir yolu uzmanları yetiştirir” değer önermemiz ile eğitim politikalarımız geliştirilmekte, raylı sistemler sektöründeki bilgi birikimimiz, tecrübemiz, yenilikçi ve sürdürülebilir bakış açımız ile sürekli gelişimi destekleyerek, hizmet standartlarını yükseltmeyi hedeflemekteyiz. Özellikle UITP (Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği) Akademi ile yapılan iş birlikleri doğrultusunda küresel çapta tüm eğitim platformlarına ve ülkemize 2023 yılı itibarıyla hizmet vermeye başlanılacaktır.

Sürekli gelişim kültürümüzün bir parçası olarak çalışanlarımızın kendi kişisel ve kariyer gelişimlerini desteklemek ve kadro ihtiyaçlarımızı ağırlıklı olarak kurum içinden karşılamak, bu amaç ile çalışanlarımızı farklı kariyer yolları için yetiştirmek ve teşvik etmek kariyer yönetimi politikamızın odağını oluşturmaktadır.

Bu bağlamda;

- Kariyer yol haritaları ve yetenek havuzları oluşturmak,
- Kariyer gelişimleri için eğitim organizasyonları planlamak,
- Çalışanlarımızı kurum içerisinde kendi kariyer planlarını yapmalarına teşvik etmek için, odağında kurumumuzun hedeflerinin, iş sonuçlarının ve kişisel yetkinliklerinin birlikte ele alındığı etkin ve objektif bir Performans Yönetim Sistemi büyük önem arz etmektedir. Performans Yönetim Sistemimizde bireysel tüm sayısal hedeflerin kurum stratejilerimiz ile örtüşmesi ve belirlenen yetkinliklerin de temel değerlerimiz ile paralel olması esastır. Kariyer Yönetimi Sistemimizi ve Performans Yönetimi Sistemimizi çağın gerekliliklerini de dikkate alarak düzenli olarak gözden geçirmektediriz.

Çalışan Memnuniyeti

Kurumumuzun İnsan Kaynakları sistemleri başta olmak üzere oluşturulan tüm sistemlerde çalışan memnuniyetini ön planda tutuyor ve sürdürülebilir bir değer katmayı hedefliyoruz.

Metro İstanbul olarak, çalışanlarımızın niteliğinin, kurumumuzun en önemli gücü olduğunun farkındayız ve çalışan bağlılığı ve memnuniyet derecelerini düzenli olarak takip ediyoruz. Bu doğrultuda, her yıl bir Çalışan Memnuniyet Anketi (ÇMA) düzenleyerek, anket sonuçlarını adil ve şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz. Çalışan Memnuniyeti Odak Grup Çalışmaları organize ediyor ve bu çalışmaların sonuçlarına göre iyileştirmeye açık alanlarımız ile ilgili aksiyon planları oluşturuyoruz. Bu aksiyon planlarını da Çalışan Memnuniyet Kurulları tarafından takip ediyoruz.

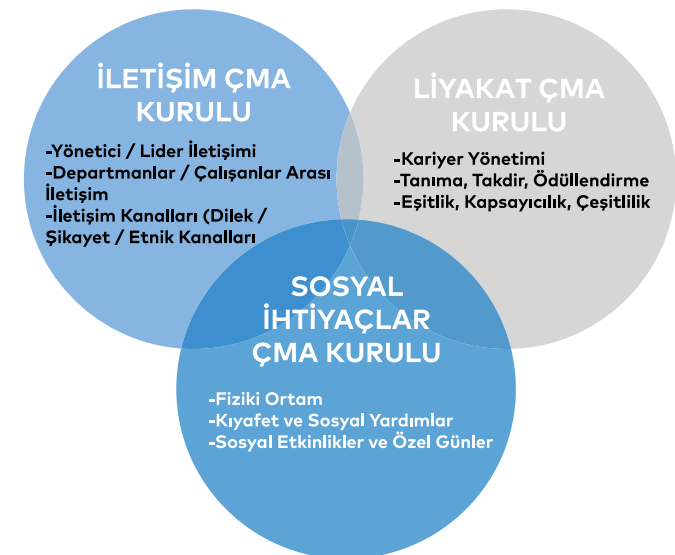
2021 yılında ilk defa güvenlik ve temizlik görevlilerimiz için de anket çalışması yürüttük ve %78,4 ile Metro İstanbul tarihinin en yüksek memnuniyet skoruna ulaştık.

Çalışan Memnuniyet Anketimiz ile ilgili olarak birimlerimizin çalışanları ile bir araya gelerek, anketimizin değerlendirmesini, ankete ilişkin aksiyon planlarını, önerileri ve talepleri değerlendirdik.

2022 yılında bu değerlendirmeler sonrasında, 100 yönetici ve çalışma arkadaşımızın katılımı ile 3 ana odak, 9 alt odak gruptan oluşan Odak Grup Çalıştayları yapılmış ve çıkan sonuçlar üst yönetimimize sunulmuştur.

ÇMA kurullarından gelen talep doğrultusunda birbirlerinden hizmet alımında bulunan departmanlarımızın iç paydaşlarımız tarafından değerlendirildikleri İç Müşteri Anketleri gerçekleştirilmiştir.

ÇMA Odak Grup Çalıştayları sonrasında belirlenen söz konusu aksiyonların takibinin yapılması, sürece ortak olunması ve sahadan gelecek olan talep ve önerilerin iletilmesi için; İletişim, Sosyal İhtiyaçlar ve Liyakat başlıkları altında 3 ÇMA Kurulu oluşturulmuştur. Üç ayda bir toplanan ÇMA Kurulları, yıl içinde yapılan toplantılar ve üst yönetim, genel müdür ve genel müdür yardımcılarıyla bir araya gelinen “GM VE GMY Sahada” etkinlikleriyle tüm çalışanlar bir araya getirilmiş ve organizasyonlar düzenlenmiştir. Ayrıca çalışanlarımız ÇMA kurulları aracılığıyla talep ve ihtiyaçlarını iletmışler ve söz konusu talepler gündeme alınmıştır.



EKLER



EK 1: PAYDAŞLAR

Metro İstanbul'un Temel Paydaşları

Müşteriler	Açıklama
Yolcular	Metro İstanbul'un hizmetlerinden doğrudan yararlanan ve şehir içi ulaşımı için Metro İstanbul'un toplu taşıma araçlarını kullanan kişiler.
Ticari Alan İşletmeleri	Metro İstanbul işletmelerine ait duraklarda ve istasyonlarda faaliyet gösteren ticari işletmeler.
İBB-Raylı Sistemler Dairesi Başkanlığı	İstanbul'daki raylı sistem hatlarının tasarımı veya müşavirliği ile ilgili konularda İBB - Raylı Sistemler Dairesi Başkanlığı'nın ihtiyaç duyduğu projeleri gerçekleştirmemiz sebebiyle müşterimiz olan İBB birimi.
Ulusal Belediyeler	Metro İstanbul'un kent içi ulaşım planlama, tasarım, müşavirlik, bakım ve işletme alanlarında hizmet sunduğu veya sunma potansiyeli olan tüm ulusal belediyeler.
Raylı Sistemler İdareleri ve İşletmeleri (Küresel)	Metro İstanbul'un kent içi ulaşım planlama, tasarım, müşavirlik, bakım ve işletme alanlarında hizmet sunduğu veya sunma potansiyeli olan tüm uluslararası raylı sistem idareleri.
Çalışanlar	Açıklama
Kapsam İçi	Metro İstanbul bünyesinde sendikalı olarak istihdam edilen ve hizmetlerin sunulmasında görev alan çalışanlardır.
Kapsam Dışı	Metro İstanbul bünyesinde sendika kapsamı dışı olarak istihdam edilen ve hizmetlerin sunulmasında görev alan çalışanlardır.
İş ve Yönetişim Paydaşları	Açıklama
İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB)	Metro İstanbul'un ana hissedarı olan ve şirket yönetiminin alacağı kararlarda doğrudan etkili olan İBB Başkanlığı bünyesindeki tüm yönetim birimleri ve kişiler.
İstanbul Valiliği	Metro İstanbul'un faaliyetlerinin yerel yönetimler ve güvenlik birimleri ile uyumlu bir şekilde yürütülmesini sağlayan kural koyucu kurum.
Ulaştırma Bakanlığı	Ulaşım ve temel altyapı konularında düzenlemeler yapan kural koyucu kurum.
Toplum	Açıklama
İstanbul Halkı	Metro İstanbul müşterileri dışında İstanbul'da yaşayan herkes.
Sivil Toplum Kuruluşları (STK)	Metro İstanbul'un faaliyetleri ve toplu taşıma sektörüyle ilgili çalışmalar yapan sivil toplum kuruluşları.
Muhtarlar	Metro İstanbul'un faaliyet gösterdiği bölgelerdeki mahallelerin muhtarları ve muhtarlık teşkilatları.
Basın	Metro İstanbul'un faaliyetleri ve gelişmeleri hakkında haber ve analizler yayınlayan gazete, dergi, ajans gibi basın/yayın organlarını ifade eder.

İş Birlikleri ve Tedarikçiler	Açıklama
İBB Ulaşım Şirketleri	İstanbul'da toplu taşıma, otopark yönetimi ve diğer ulaşım hizmetlerinin sağlanması için görev yapmakta olan, Metro İstanbul'un kapsamlı bir ulaşım ağı oluşturmada ve toplu taşıma hizmetlerinde sürdürülebilirliğin sağlanmasında iş birliği yaptığı ulaşım şirketleri.
TCDD Taşımacılık A.Ş.	İstanbul'un Avrupa ve Anadolu yakaları arasındaki demiryolu bağlantısını sağlayan ve İstanbul raylı sistem ağının önemli bir parçası olan banliyö tren hattını işleten, bu nedenle, Metro İstanbul ile yakın bir ilişki içerisinde, ortak faaliyetler gerçekleştirerek iş birliği yapmak durumunda olduğumuz raylı sistem işletmecisi kurum.
Üniversite ve Lise İşbirlikleri	Metro İstanbul'un ulaşım sektörü ile ilgili eğitim, araştırma, iş birliği ve staj gibi konularda iş birliği yaptığı üniversiteler ve liseler.
TÜRSİD	Türkiye'deki raylı sistem işletmecilerinin bir araya gelerek oluşturdukları bir sektörel dernektir. Metro İstanbul, TÜRSİD'in üyesi olan diğer raylı sistem işletmecileri ile iş birliği içerisinde çalışarak sektörün gelişimi için faaliyetler yürütmektedir.
KALDER	Kalite Derneği, Türkiye'de kalite, mükemmellik, işletme yönetimi ve benzeri konularda faaliyet gösteren bir sivil toplum kuruluşudur. Metro İstanbul, tüm süreçlerinin kalitesini artırmak ve sürekli geliştirmek amacıyla Kalite Derneği ile iş birliği yapmaktadır.
COMET	Dünya genelindeki metro sistemlerinin performansını ölçmek, karşılaştırmak ve iyileştirmek için oluşturulmuş bir organizasyondur. Metro İstanbul'da bu gruba üyedir ve diğer metro sistemlerinin deneyimleri, en iyi uygulamaları ve çözümleri hakkında bilgi alışverişinde bulunur. Bu sayede kendi performansını ve hizmet kalitesini artırmayı hedefler.
UITP	Metro İstanbul, Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) üyesidir ve birçok faaliyetinde UITP ile birlikte çalışır. Metro İstanbul, UITP ile iş birliği yaparak sektördeki gelişmeleri takip eder, yeni teknolojileri ve uygulamaları öğrenir ve diğer üyelerle bilgi paylaşımında bulunur.
TÜBİTAK BİLGEM	Metro İstanbul ve TÜBİTAK-Bilgem arasında Ar-Ge projeleriyle ilgili adi ortaklık veya hibe konularında iş birliği kurularak ortak çalışmalar yapılmaktadır.
Demiryolu İş Sendikası	Metro İstanbul'da çalışan demiryolu işçilerinin sendikasıdır ve çalışanların haklarını ve çıkarlarını korumak amacıyla faaliyet göstermektedir.
Yolcuya Teması Olan Tedarikçiler	Metro İstanbul'un işletme hizmetini sürdürmesinde yolcuya doğrudan teması olan faaliyetleri ile ilgili hizmetleri sunan temel (stratejik) tedarikçiler.
İşletme Sürdürülebilirliği için Tedarikçiler	Metro İstanbul'un işletme faaliyetlerini sürdürürken ihtiyaç duyduğu malzemeleri, ekipmanları ve hizmetleri sağlayan temel (stratejik) tedarikçiler.
Proje İlişkili Tedarikçiler	Metro İstanbul'un proje hizmetlerini sunmasında ihtiyaç duyduğu kaynağı sağlayan temel (stratejik) tedarikçiler.

EK 2: EKONOMİK PERFORMANS GÖSTERGELERİ

METRİKLER	Birim	2021	2022
Ağ Uzunluğu	Km	187,79	207,75
Yolcu Sayısı	Adet	474.548.282	760.625.243
Araç Km Başına Yolcu Sayısı	Adet	5,1	7,1
Gizli Müşteri Anketi	%	95,99	96,65
Yolcu Memnuniyeti Anketi	%	84	87
Tedarikçi Memnuniyet Düzeyi	%	81	90,1
Toplam Öneri Sayısı	Adet	0	416
"Ulaşım Sektöründe Proje, Tasarım, Teknolojik Ürünler ve Hizmet Sağlayıcısı Olmak" Hedefi İçin Planlanan Proje Sayısı	Adet	9	13
"İleri Teknolojileri Geliştiren, Üreten ve Kullanan Şirket Olmak" Hedefi İçin Planlanan Proje Sayısı	Adet	2	4
"Dijital Dönüşüm ile Kaynaklarımızın Verimliliğinin Artırılması" Hedefi İçin Planlanan Proje Sayısı	Adet	2	6
Tasarım Merkezi'ne Ayrılan Bütçe Payı	%	0,37	0,32
Ar-Ge Merkezi'ne Ayrılan Bütçe Payı	%	0,45	0,48
Gider Bütçesi Uyum Oranı	%	87	89
Bilet Dışı Gelirlerin Toplam Gelirlere Oranı	%	12,06	14,08
Kilometre Bazlı Gelir Etkinliği	TL	14,05	27,84
Kilometre Bazlı Gider	TL	17,13	29,28
FAVÖK	TL	-135.679.000	70.670.000
VÖK	TL	-221.962.000	-103.891.000
Karlılık Oranı	%	-15,88	-0,61
Aktif Tedarikçi Sayısı	Adet	-	1602
Yerel Tedarikçi Sayısı	Adet	-	1546
Yerel Tedarikçilerin Toplam Satın Alma Bütçesindeki Yeri	%	-	98,9

EK 3: ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

ENERJİ TÜKETİMİ	Birim	2021	2022
Tüketilen Elektrik Enerjisi	kWh	365.919.086	404.852.711
Yolculuk Sayısı Başına Elektrik Enerjisi Miktarı	kWh	0,77	0,53
Doğalgaz Kullanımı	m³	795.543	946.770
Mazot	L	269.527	301.757
Benzin	L	5.633	13.117
SU TÜKETİMİ	Birim	2021	2022
Su Kullanımı	m³	86.929	242.158
ATIK	Birim	2021	2022
Geri Dönüşüme Gönderilen Atık Miktarı	kg	170.355	542.328
Bertarafa Gönderilen Atık Miktarı	kg	12.400	8.960
EMİSYON	Birim	2021	2022
Bir Yolcunun Bir Kilometre Taşınması ile Oluşan CO2 Salımı	g/km	49,55	34,95
Yolcu Başına Emisyon	g/kişi	360	250

EK 4: SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

ÇALIŞAN EĞİTİMİ	Birim	2021	2022
Toplam Eğitim	Saat	109.518	121.697
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ PERFORMANSI	Birim	2021	2022
Kaza Ağırlık Oranı (İş Kazası)	%	80,02	99,95
Kaza Sıklık Oranı (İş Kazası)	%	15,93	16,71
Milyon Yolcuda Olay Sayısı	Adet	1,9	4
Çalışan Başına İSG Eğitimi	Saat	2,6	3,1
ÇALIŞAN EĞİTİM DERECESESİ	Birim	2021	2022
İlköğretim	Adet	42	56
Lise	Adet	1042	1147
Ön lisans (MYO)	Adet	648	786
Lisans (Fakülte)	Adet	989	1093
Yüksek lisans	Adet	160	167
Doktora	Adet	4	6
ÇALIŞAN SAYISI	Birim	2021	2022
Çalışan Sayısı	Adet	2885	3254
STATÜ DAĞILIMINA GÖRE ÇALIŞANLAR	Birim	2021	2022

Kapsam Dışı	Adet	894	1020
Kapsam İçi	Adet	1991	2234
İŞ AİLESİNE GÖRE ÇALIŞANLAR	Birim	2021	2022
Amir	%	12	10,5
Büro Personeli	%	10	10,5
Destek Personeli	%	2	1,7
Kumanda Merkezi Personeli	%	6	5,4
Mühendis	%	11	11,1
Teknik Bakım Personeli	%	25	28,6
Teknik Personel	%	2	1,5
Tren Sürücüsü	%	28	26,9
Yönetici	%	4	3,8
CİNSİYET DAĞILIMINA GÖRE ÇALIŞANLAR	Birim	2021	2022
Kadın	Adet	311	369
Erkek	Adet	2574	2885
ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ	Birim	2020	2021
Çalışan Memnuniyet Anketi	%	70	78,4
ÇEŞİTLİLİK, EŞİTLİK VE KAPSAYICILIK	Birim	2019	2022
İş Gücündeki Kadın Oranı	%	6	12
İş Gücünde Terfi Alan Kadın Çalışan Oranı	%	0,64	21
Kadınların İşe Başvuru Oranı	%	7	24
Kadın Tren Sürücüsü Sayısı	Adet	8	181
Kadın Yönetici Oranı	%	8	13
Engelli Çalışan Oranı	%	2	3
SOSYAL SORUMLULUK	Birim	2021	2022
Sosyal Sorumluluk Projesi	Adet	14	16

GRI İçerik İndeksi		
Metro İstanbul, 1 Ocak 2022-31 Aralık 2022 dönemi için GRI standartlarını referans alarak raporlama yapmıştır.		
GRI Standardı	Bildirim	Açıklamalar-Sayfa Numaraları
GRI 1: Temel 2021		
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-1 Kurum Profili	Metro İstanbul Hakkında (s.10-11)
	2-2 Sürdürülebilirlik raporlamasına dâhil edilen kuruluşlar	Rapor Hakkında, (s.8)
	2-3 Raporlama periyodu, sıklığı ve iletişim bilgisi	Rapor Hakkında, (s.8)
	2-4 Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	GRI Standart 2021'e göre yayınlanan ilk rapordur
	2-5 Dış Denetim	Rapor kapsamında bir dış denetim alınmamıştır.
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Metro İstanbul Hakkında (s.10-11), Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti (s.62)
	2-7 Çalışanlar	Sosyal Performans Göstergeleri, (s.92)
	2-8 Taşeron firmaya ait çalışanlar	Metro İstanbul'un raporlama kapsamında bildirdiği çalışanlarının tamamı kendi personelidir.
	2-9 Yönetişim yapısı	Kurumsal Yönetim, (s.22-27)
	2-11 En yüksek yönetim kademesi	Kurumsal Yönetim, (s.22-24)
	2-13 Faaliyet kaynaklı oluşan etkilerin yönetilmesinde sorumluluk iradesi	Genel Müdür Mesajı, (s.6-7)
	2-17 En yüksek yönetim organının hakkında bilgi	Kurumsal Yönetim, (s.22-23)
	2-19 Ücretlendirme politikaları	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık, (s.82)
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin açıklama	Sürdürülebilirlik Yönetimi, (s.32-33)
	2-23 Politika taahhütleri	Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim (s.40)
	2-26 Etik ve yasal davranışla ilgili konular hakkında öneri alınması ve endişelerin dile getirilmesine yönelik mekanizmalar	Etik ve Uyum, (s.30-31)
	2-27 Yasal mevzuata uyum	Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim (s.40)
	2-28 Kurumsal üyelikler	Kurumsal Yönetim, (s.26-27)
	2-29 Paydaş katılımı	Paydaşlar İle İletişim (s.37-39)
	2-30 Toplu iş sözleşmesine tabi çalışan oranları	Sosyal Performans Göstergeleri, (s.93)
GRI 3: Öncelikli Konular		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuları belirleme süreci	Sürdürülebilirlik Yönetimi, (s.34-35)
	3-2 Öncelikli konu listesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, (s.36)
Kurumsal Yönetim		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Kurumsal Yönetim, (s.22-27)
Değerler, Etik & Uyumluluk		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Etik ve Uyum, (s.30)
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-2 Yolsuzlukla mücadele politikaları ve prosedürleri hakkında iletişim ve eğitim	Etik ve Uyum, (s.28-29)

Paydaşlar ile İletişim		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Paydaşlar İle İletişim, (s.37)
Risk Analizi ve Mevzuata Uyum		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim (s.40-42)
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-2 Risk değerlendirmesi	Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim (s.43)
Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme, (s.49)
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan direkt ekonomik değer	Operasyonel Performans, (s.46)
GRI 203: Ekonomik Performans 2016	203-1 Altyapı Yatırımları ve desteklenen hizmetler	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme, (s.50-57)
GRI 302: Enerji 2016	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji gereksinimlerinde azalma	Enerji Yönetimi, (s.71)
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyet		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti (s.59-62)
Tedarik Zinciri Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Tedarik Zinciri Yönetimi (s.63)
GRI 204: Tedarik Uygulamaları 2016	204-1 Yerel Satın alma Oranı	Ekonomik Performans Göstergeleri, (s.90)
Döngüsel Ekonomi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Döngüsel Ekonomi, (s.68)
GRI 301: Materyaller 2016	301-3 Geri kazanılmış ürünler ve ambalaj malzemeleri	Atık Yönetimi, (s.74)
Enerji Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Enerji Yönetimi, (s.70)
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Organizasyon içerisindeki enerji tüketimi	Enerji Yönetimi, (s.71)
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Enerji Yönetimi, (s.71)
İklim Değişikliği ve Emisyonlar		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	İklim Değişikliği ve Emisyonlar, (s.72-73)
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Direk (Kapsam 1) GHG emisyonları	İklim Değişikliği ve Emisyonlar, (s.72-73)
	305-2 Dolaylı (Kapsam 2) GHG emisyonları	İklim Değişikliği ve Emisyonlar, (s.72-73)
	305-5 GHG emisyon azaltımı	İklim Değişikliği ve Emisyonlar, (s.72-73)

Atık Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Atık Yönetimi, (s.74)
GRI 301: Materyaller 2016	301-3 Geri kazanılmış ürünler ve ambalaj malzemeleri	Atık Yönetimi, (s.74)
GRI 306: Atık	306-1 Atık oluşumu ve atıkla ilgili önemli etkiler	Atık Yönetimi, (s.74)
	306-2 Atıkla ilgili önemli etkilerin yönetimi	Atık Yönetimi, (s.74)
	306-3 Ortaya çıkan atıklar	Atık Yönetimi, (s.74)
	306-4 Geri kazandırılan atıklar	Atık Yönetimi, (s.74)
	306-5 Bertaraf ettirilen atıklar	Atık Yönetimi, (s.74)
İş Sağlığı ve Güvenliği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.78-79)
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.78-79)
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.78-79)
	403-4 İSG süreçlerine işçi katılımı, danışma ve iletişim yöntemleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.78-79)
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışan eğitimi	Sosyal Performans Göstergeleri, (s.92)
	403-6 Çalışan sağlığının teşviki	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.78-79)
	403-7 İş ilişkileriyle doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.78-79)
Sosyal Sorumluluk		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Sosyal Sorumluluk, (s.80-81)
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1 Yerel topluluk katılımı, etki değerlendirmeleri ve geliştirme programları içeren operasyonlar	Sosyal Sorumluluk, (s.81)
Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık (s.82-83)
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanlarının çeşitliliği	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık (s.82-83)
Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti, (s.83-85)
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Sosyal Performans Göstergeleri, (s.92)

